ESTIMATES

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

+10

Improved Reporting to Parliament Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/60-2000
ISBN 0-660-61381-6

101-03819/

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Office of the Commissioner of Official Languages

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2000

The Right Honourable Jean Chrétien
Prime Minister of Canada

PREFACE

This document is the fourth performance report of the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) under the new *Expenditure Management System* (EMS) introduced by Treasury Board Secretariat (TBS) early in 1995.

LIST OF TABLES[1]

TABLE 1 Key Results Commitments 9

TABLE 2 Performance Expectations 10

TABLE 3 Financial Information - Office of the Commissioner 11

TABLE 4 Financial Information - Complaints and Investigations 11

TABLE 5 Change in Number of Complaints 12

TABLE 6 Number of Complaints and Information Requests 12

TABLE 7 Financial Information - Information, Research and Analysis 18

TABLE 8 Financial Information - Corporate Services 21

TABLE 9 Survey of Office of the Commissioner's Partners 33

TABLE 10 OCOL Clients, Users and Stakeholders 36

1 This list excludes the financial tables presented in Section V (Financial Performance), which have their own numbering.

LIST OF ABBREVIATIONS AND ACRONYMS

AMMIS	Automated Material Management Information System
APFCB	Association des parents francophones de la Colombie-Britannique
ARC	Alliance des radios communautaires du Canada
CDFS	Common Departmental Financial System
CIMS	Complaints Investigation Management System
COA	Canadian Ombudsman Association
COL	Commissioner of Official Languages
CRTC	Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission
EMS	Expenditure Management System
FIS	Financial Information Strategy
FTE	Full-time Equivalent
IB	Investigations Branch
IM	Information Management
IT	Information Technology
OCOL	Office of the Commissioner of Official Languages
OLA	Official Languages Act
PB	Policy Branch
POLAJ	National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice
RCMP	Royal Canadian Mounted Police
ROCB	Regional Operations and Communications Branch
TBS	Treasury Board Secretariat

TABLE OF CONTENTS

Foreword
List of tables .....
List of abbreviations and acronyms .....
Executive Summary 5

I Commissioner's Message 7

II OCOL's Performance 8
Table of Key Results Commitments 9
Performance Expectations 10
Performance Accomplishments 11
Accomplishments by Business Line 11

III Consolidated Reporting 25
Follow-up to Year 2000 25
Material Management and Purchasing 25
Statutory Annual Report 25

IV Financial Performance 26
Overview of Financial Performance 26
Financial Tables 27
Financial Requirements by Authority 28
Departmental Planned Versus Actual Spending 29
Historical Comparison 30

V Overview of the Office of the Commissioner 31
Mandate and Vision 31
Operating Environment 31
Objective 34
Strategic Priorities 34
Organization of the Office of the Commissioner 35
Organization Chart 35
Description of Sectors of Activities 36

VI Other Information 39
Contacts for Further Information and Web Site 39
Legislation and Associated Regulations 40

Appendixes 41
A Publications Distributed in 1999-2000 41

Index 43

EXECUTIVE SUMMARY

1 One of the main challenges of the Office of the Commissioner of Official Languages continued to be the full and complete implementation of the language rights of Canadians as defined by the *Official Languages Act* (*OLA*) and the *Charter*. OCOL is also concerned about the vitality of the official language minority communities and about promoting linguistic duality and illustrating its benefits for Canadians.

2 OCOL continued to take resolute action to better inform Canadians of their rights, to conduct studies on certain aspects of language policies, specifically respect for language rights in certain regional airports that Transport Canada has sold to private interests and the use of the official languages in the Canadian sport system. The Office of the Commissioner also published a study entitled *The Government of Canada and French on the Internet*. Inasmuch as English is dominant on the Internet, it is our duty to ensure that French assumes an equitable place in accordance with Canadian language policies. The study urges the government to take targeted actions without delay in order to increase the French-language content on the Internet.

3 OCOL continues to place great importance on the delivery of services of equal quality in the two languages. It has completed the follow-ups to its 1994 special study of federal offices designated to offer services in both languages. The Office of the Commissioner is now preparing a synthesis report that will describe the general trends for the country as a whole.

4 The Commissioner was involved in 18 legal remedies related to language rights. Specifically this year she intervened in two complaints pertaining to minority language education rights. The Commissioner also completed her study on the equitable use of English and French before federal law courts and administrative tribunals acting in a quasi-judicial capacity. It was released in May 1999.

5 OCOL continued to reach the Canadian public through speeches and intervened with governmental authorities in order to favour the implementation of services in both official languages. Late in the year, the Commissioner began a vast national consultation of citizens interested in official languages issues. This process will continue during the coming year. Various communication tools will also be distributed.

6 The Commissioner interceded in the transformation of air transport to ensure that Air Canada's obligations continued to be met and to clarify the obligations of affiliated regional air carriers. Nor did the Commissioner remain indifferent to municipal restructurings, particularly that of Ottawa, Sudbury and Montreal. She interceded with various orders of government to stress the importance of making Ottawa, the nation's capital, officially bilingual.

7 With respect to internal management, efforts were concentrated on ensuring that 95% of the organization's systems, including the complaint handling system, have been made Y2K compliant. There was also the conversion of the financial system to the accrual accounting method (in accordance with the Financial Management System). Other accomplishments include the implementation of an electronic form management system, the acquisition of a material management information system in order to complete implementation of the Financial Information System (FIS) and the first presentation of long-service awards to OCOL employees. Over the course of the year, the Office of the Commissioner, with the cooperation of all its employees, undertook a review of its mission, its vision and its methods.

8 The Annual report tabled separately gives a more detailed description than the current report of the work of the Office of the Commissioner.

I COMMISSIONER'S MESSAGE

1.1 The *Official Languages Act* gives the Commissioner of Official Languages a clear mandate: to help Canadians obtain quality services from federal institutions, in accordance with the criteria of the *Act* and Regulations, promote recognition of the equal status of French and English in Canada, enforce the letter and the spirit of the *Act*, help promote the vitality of official language minority communities, inform the Canadian public of its rights and promote appreciation of the advantages of linguistic duality.

1.2 The year 1999-2000 was marked by the arrival of a new Commissioner in August 1999. In order to ensure that she and her partners shared the same point of view and objectives, the Commissioner undertook a round of national consultations with the leaders of the two official language communities and various orders of government in every province and territory.

1.3 In recent years we have witnessed major government transformations. These changes have greatly weakened the existing language rights and, within the federal government, have debilitated the official languages program. The Commissioner has been following several issues in connection with this very closely.

1.4 The Commissioner interceded in various issues of specific national scope and interest, such as the survival of Montfort Hospital in Ottawa as the only Francophone hospital in Ontario and the municipal mergers in Ontario and Quebec, to support the minority communities' efforts to preserve their rights during municipal restructuring.

1.5 There were also upheavals in the air transport industry in Canada last year, and the Commissioner seized the opportunity to ask for clarifications about the linguistic obligations of Air Canada and its regional air carriers. As a result of her intercession, changes made to the law should enhance the services available in both official languages.

1.6 The Commissioner continues to note numerous shortcomings in service to the public in both official languages in government points of service designated bilingual. The Commissioner has deplored the limited progress and formulated recommendations to the institutions concerned.

1.7 The Commissioner feels that there is a lack of commitment on the government's part to implementing the *Act*. Over the course of the past year she has therefore encouraged the government's central agencies to exercise greater leadership and to develop a coordinated and comprehensive strategy in order to contribute actively to the development of the minority communities. The Commissioner will continue to work, in various ways, to reinforce linguistic duality as a component of Canadian society.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

II OVERVIEW OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER

2.1 The Office of the Commissioner investigated 1 470 admissible complaints (Table 6) in 1999-2000. It conducted special studies on specific themes, including respect for language rights in certain regional airports that Transport Canada had sold to private interests and the delivery of services in both official languages at pre-board security screening points at airports. It continued its study on the reorganization of the RCMP; it completed its follow-ups to the study of offices designated to respond to the public in French and English. It also conducted research in areas related to linguistic duality and conducted a study on French and the role that the Government of Canada could play in securing an equitable place for French on the Internet. A series of recommendations were formulated and the government authorities have undertaken to develop a coordinated action plan with the necessary resources and follow-ups. The Government's approach and commitment in this area should produce striking results. The Commissioner was a party to various remedies under Part X (Court Remedy) of the *OLA* and in several related cases connected with language rights.

2.2 The Office of the Commissioner intervened in a number of cases to promote the implementation of services in both official languages and the vitality of the minority language communities, notably in the field of education with the implementation of section 23 of the *Charter*, which deals with the right to instruction in the language of the linguistic minority. During the French-Language Early Childhood Summit (États généraux sur la petite enfance) in Ontario, the Commissioner recalled the importance of the first years of life in an individual's development. Conditions conducive to development are naturally related to the household but also depend in large part on education and the community.

2.3 A number of other major issues also attracted our attention during the year: the changes in the air transport industry and municipal restructuring. Significant gains were made in the first instance by maintaining Air Canada's obligations and especially by clarifying the obligations of affiliated air carriers. In the second case, we can only deplore the fact that the new City of Ottawa will not be officially bilingual.

2.4 OCOL also maintained a partnership to promote linguistic duality with Language Training Canada.

2.5 Ninety-five percent of the organization's systems are Y2K compliant. The financial system was converted to software that can support accrual accounting in connection with the Financial Information System. OCOL also implemented an electronic form management program and gave out the first long-service awards to its employees. Corporate Services were particularly active in connection with the new Universal Classification Standard.

TABLE 1
KEY RESULTS COMMITMENTS
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES (OCOL)

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Achievement reported in:
Respect for their language rights as set out in the *Act* and the *Regulations on Service to the Public*.	• Number and type of complaints received and handled pursuant to the provisions of the *Act*. • Number and type of investigations conducted pursuant to the provisions of the *Act*. • Clients' level of satisfaction with the handling of complaints and associated results as indicated by periodic surveys. • Degree of implementation , by institutions subject to the *Act*, of recommendations made (as shown by investigations and follow-ups). • Number and type of interventions with decision-makers, the communities affected and the public. • Public attitudes to language rights. • Degree of implementation of the findings and recommendations of the Annual Report and other reports or studies (special studies, reports to the Governor in Council). • Statistical data on the public service workforce by federal institution, by region and by employment category. • Statistical data on the percentage of bilingual service and active offer in designated offices, by region.	All achievements are reported in Part III of the Performance Report.
Recognition of the equal status of both official languages via the promotion by federal institutions of English and French		
Official language minority communities characterized by development and vitality		
Knowledge of their language rights and of the role of the Commissioner of Official Languages.		

PERFORMANCE EXPECTATIONS

2.6 The summary of performance expectations is presented in the table below.

TABLE 2
SURVEY OF OFFICE OF THE COMMISSIONER'S PARTNERS

BUSINESS LINE	EXPECTED RESULTS
COMPLAINTS AND INVESTIGATIONS	• Investigation of admissible complaints and pursuit of court remedies • Conduct of special studies (e.g. Language rights in airports sold to private interest and pre-board security screening points at airports) • Analysis of departmental plans and follow-up on initiatives with respect to Part VII • Monitoring the availability of bilingual services in offices designated to that end and audit of service points across the country • Continuation of study on the reorganization of the RCMP • Follow-up of the study, *The Equitable Use of English and French Before the Courts in Canada* (November 1995) • On-going improvement to the administrative framework for the processing of complaints • Increased use of informatics tools
INFORMATION, RESEARCH AND ANALYSIS	• Follow-up of the February 1996 report: *A Blueprint for Action: Implementation of Part VII of the Official Languages Act, 1988* (February 1996) • Study entitled, *The Government of Canada and French on the Internet* • Support for the dissemination of information to various target publics and information on the *OLA* and the role of the Commissioner of Official Languages • Establishment of partnerships • Support for official language minority communities • Publication of the annual report • First phase of national consultation of minority and majority communities.
CORPORATE SERVICES	• Completion of the Financial Information Strategy • Deployment of a Y2K-compliant material management information system and acquisition of a record management system • Installation of the new Commissioner

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS

ACCOMPLISHMENTS OF THE COMMISSIONER'S OFFICE

TABLE 3
FINANCIAL INFORMATION

OFFICE OF THE COMMISSIONER	
Planned spending	$10,802,000
Total authorizations	*$ 11,789,667*
Actual expenditures in 1999-2000	**$11,459,180**

ACCOMPLISHMENTS BY BUSINESS LINE

COMPLAINTS AND INVESTIGATIONS

TABLE 4
FINANCIAL INFORMATION

COMPLAINTS AND INVESTIGATIONS	
Planned spending	$5,324,000
Total authorizations	*$4,944,487*
Actual expenditures in 1999-2000	**$4,869,240**

INVESTIGATIONS

2.7 The majority of OCOL's ombudsman duties are carried out by the Investigations Branch (IB) in cooperation with the Regional Operations and Communications Branch (ROCB).

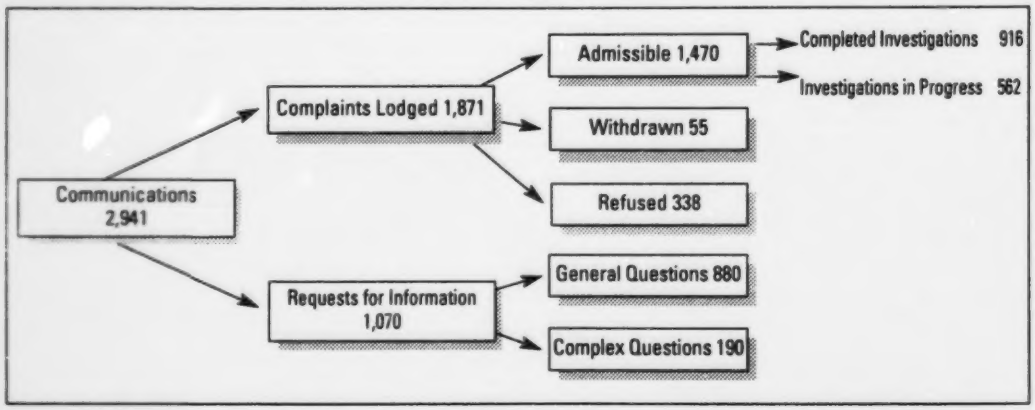
TABLE 5
CHANGE IN NUMBER OF COMPLAINTS

	TOTAL	Notices[1]	Service to the public	Language of work	Promotion[2]	Language requirements	Others[3]
1999-2000[4]	1,872	34	1,493	184	19	84	58
1998	1,629	73	1,323	141	11	55	26
1997	1,762	31	1,399	224	37	46	25
1996	1,717	38	1,257	202	139	49	32
1995	1,552	16	1,192	238	47	30	29

1 The notices and announcements are described in section 11 of the *Act*.
2 These complaints are concerned with the development of official language minority communities.
3 These complaints are concerned with equitable participation, administration of justice, the proceedings of Parliament, the obligations of Treasury Board and precedence.
4 The number of complaints covers a period of 15 months due to the change explained below.

2.8 As can be seen in Table 5, the number of complaints in1999-2000 is higher than in recent years. This can be explained by the fact that the Commissioner decided to present her performance reports based on the fiscal year instead of the calendar year, as in previous years. As a result, this year, the report on complaints covers a period of fifteen months. However, the average number of complaints per month has remained relatively stable. The nature of the complaints (service to the public, language of work) is much the same. We might think that over time the number of complaints would start to drop. However, the repetitive nature of some of the complaints, such as failure to use the minority press (400 complaints in 1999-2000) and poor planning in the distribution of a brochure on the Y2K bug, which produced over a hundred complaints, contributed in large measure to keeping the number of complaints at the same level. The investigations sector has begun to use new intervention strategies in keeping with the government's alternate dispute resolution program in order to obtain more effective results. More will be done in this area in the coming year.

TABLE 6
NUMBER OF COMPLAINTS AND INFORMATION REQUESTS



2.9 As can be seen in Table 6, the IB and Regional Operations handled almost 1 070 requests for information on specific aspects of the administration of the Official Languages Program. This made it possible to inform citizens, federal institutions and members of Parliament of their language rights and obligations under the *Act*. In some case, it also made federal institutions aware of their obligations and prevented situations that would have constituted violations of the *Act*. Citizens were thus able to exercise their language rights in a more informed manner and insist they be respected.

2.10 In order to make the investigation process as efficient as possible, while making rational use of the limited resources, the Commissioner favours an investigation process without excessive formality in many cases. This approach, which is based largely on persuasion, produces excellent results, since the vast majority of investigation files are resolved without the Commissioner's having to make recommendations. Consultations undertaken with a number of federal institutions have shown that they appreciate this approach to complaints that are easily resolved. The approach, which simplifies relations with clients and institutions, is also in harmony with the government's new dispute resolution initiative.

2.11 In 1999-2000, 55 of the 916 investigations conducted (Table 6) could not be finalized for various reasons, most often because the complainant decided to withdraw the complaint or could not provide the information we needed to continue the investigation.

2.12 At the end of the year, in 861 of the 916 investigations completed (Table 6), we determined that the complaint was well-founded in 786 cases (86%); in 75 cases, the allegations were deemed unfounded. Among the investigations undertaken in 1999-2000, 562 (38%) were still ongoing at the end of the year, including 89 cases that have been suspended pending a decision by the courts.

2.13 The Commissioner made 602 recommendations to heads of departments and agencies in order to encourage them to take corrective measures: 549 recommendations arose from follow-ups to our 1994 investigation of services in both official languages provided in offices designated bilingual and 53 arose from special studies and investigations of complaints.

2.14 In general, almost 90% of the Commissioner's recommendations have been implemented or are being implemented by the federal institutions in question. For example, the federal institutions have implemented the recommendations or made specific undertakings in connection with the recommendations made in the follow-ups to our 1994 study of the offices designated bilingual.

COURT REMEDY

2.15 During the course of the year under review Legal Services provided the Commissioner and her office with legal opinions and other advice of general nature regarding the investigation of complaints, requests for information from the legal community, and the public and possible interventions of the Commissioner in various instances relating to the linguistic rights of Canadians.

2.16 In the fiscal year 1999-2000, Legal Services continued to represent the Commissioner in the context of various court cases and to follow closely the procedures in courts at both the federal and provincial levels which could impact on the language rights of Canadians . At the end of March 2000, the Commissioner was directly involved in 18 court cases, one of which was a new proceeding.

- In May 1999, the Supreme Court of Canada handed down its decision in *Beaulac* v. the *Queen* and interpreted the scope of the accused's right to a trial in his or her language under section 530 of the *Criminal Code*. The Supreme Court of Canada, which accepted many of the arguments advanced by the Commissioner, indicated that language rights must in all cases be interpreted in terms of their objective in a way compatible with enhancing the development and vitality of Canada's official language communities. This decision should allow the Commissioner to give new impetus to the language rights guaranteed by the *Official Languages Act*.

- Also in May 1999, the Commissioner made written representations with respect to a hearing before the Copyright Board concerning the ability of Board members to hear proceedings in both official languages. In his decision Mr. Justice Gomery concluded that it was necessary to appoint bilingual members who understand English and French without the assistance of an interpreter to preside over the Board's hearings.

- In June 1999, the Commissioner withdrew the court remedy filed in 1991 against Via Rail as a result of changes to its operations instituted by VIA and the effect of measures taken that helped correct the shortcomings with respect to the *Official Languages Act*.

- Early in 2000 the Supreme Court of Canada handed down its decision in *Arsenault-Cameron* v. *Prince Edward Island* in which the Commissioner was granted intervenor status in order to bring forward her interpretation of section of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* in relation to the right to education in the language of the linguistic minority. The Supreme Court of Canada gave a purposive interpretation of section 23 based on its true purpose of redressing past injustices and providing the official language minority with equal access to high-quality education. The Court also clarified the conditions giving rise to the right to instruction in the minority language and the right to management and control of educational facilities. The impact of this judgment is very important as it will open the way to a new generation of section 23 court proceedings that will deal with questions involving the implementation of minority language educational rights.

- In February 2000, the Commissioner requested and received permission to intervene in the case of *Jean Giroux-Gagné, et al.* v. *the province of New Brunswick*. The applicants were asking the Court to declare the *Education Act* of New Brunswick null and void because it violated section 23 of the *Charter* regarding the right to instruction in the minority language. This case may be heard later this year.
- The hearing of the remedy proceedings filed by the Commissioner against the Department of Justice concerning the *Contraventions Act* commenced in January 2000, but was suspended by the Federal Court in order to give the Attorney General of Ontario the opportunity to intervene. The hearing will continue in October 2000.
- The Commissioner persisted in her efforts to improve services to the travelling public by continuing the proceedings under way in four court remedy actions against Air Canada. With the tabling of Bill C-26 in the House of Commons in February 2000, the deadlines in these procedures were extended until late June 2000.

PARTICIPATION OF COMMISSIONER'S OFFICE

2.17 The Commissioner continued to participate actively in the work of the subcommittee of the National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice (POLAJ) and in the work and activities of the Fédération des associations de juristes de Common Law Inc., and English- and French-language lawyers' associations. Legal Services represented the Commissioner and contributed to the workshops at the the Court Challenges Program's first national conference on language rights which was held in Ottawa in November 1999.

2.18 The Commissioner also continued to follow closely the implementation of the recommendations contained in the Chartier report (*Above all, common sense - Avant toute chose, le bon sens*) with respect to French-language services in the Manitoba justice system.

2.19 The Commissioner played an active role in the activities of the Canadian Ombudsman Association (COA) and the Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie. She continued to collaborate on the development of joint training projects in order to propagate relevant information on language rights and the bilingual image internationally. The Commissioner represents the America-Carribean region in the Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie. OCOL delegated a representative to a training seminar on mediation organized by that organization. OCOL takes advantage of this type of event to publicize its expertise on investigations and to use mediation-related methods to enhance its investigation methodology. A representative of OCOL also made a presentation on conflict resolution during an international conference entitled, *The Second Ombudsman Leadership Forum Conference* held in the United States.

STUDIES

2.20 In January 1999, the Commissioner sent the various administrative tribunals and other stakeholders the draft of his study on the equitable use of French and English before federal courts and administrative tribunals exercising quasi-judicial powers. The Commissioner completed this study by incorporating the comments received and launched it in May 1999.

2.21 The study was concerned exclusively with federal tribunals and the great variety of legal regulations that apply to them, including the provisions of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and those of the *Official Languages Act*, which sets out in Part III (Administration of Justice) a series of language rights and institutional obligations regarding the equitable use of the two official languages. The overall effect of these legislative and constitutional provisions is to ensure equitable use of French and English in federal judicial proceedings across the country.

2.22 The study looks at some twenty federal tribunals and tries to provide a general portrait of the practical realities of using two official languages within these tribunals and the problems that can persist. It presents a series of recommendations to the federal Department of Justice, the Privy Council Office and federal tribunals in order to improve the implementation of the rights and responsibilities set out in the *Official Languages Act*. These recommendations are concerned primarily with improving the active offer of services in both official languages, determining the language of procedures and witnesses, the language of decisions, the rules of conduct and the language capacity of federal tribunals.

2.23 In 1999-2000, the IB, in cooperation with the regional offices, completed the follow-up to its 1994 special study of federal offices designated to respond to the public in French and English. The special study revealed that the situation left a great deal to be desired. Outside Quebec, the delivery of services in French was satisfactory only 72% of the time. In Quebec, services in English were satisfactory 92% of the time. In order to better target the necessary actions, separate reports were prepared on each province and the situation in each office for the follow-up. Last year, the Commissioner presented the situation observed in five regions. This year, we are presenting the results for the last four regions: Northwest Territories, British Columbia, Quebec and Ontario. We are also preparing a synthesis report, which will establish the general trends across the country and suggest ways of ensuring that designated bilingual offices function in a truly bilingual manner.

2.24 In 1999, the Investigations Branch undertook the follow-up to the special study published in December 1996 on the use of the Internet by 20 federal institutions. The purpose of the follow-up was to determine how the federal institutions covered by the initial study and seven other institutions had applied the Commissioner's recommendations concerning service to the public and the language of work in the designated regions. Happily, the report revealed that the technical problems revealed during the study had in large part been resolved.

2.25 The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) continued the major reorganization begun in 1994. This restructuring entailed, among other things, mergers or reductions of

detachments and the regrouping of divisions. Major repercussions can be expected on the language rights of the public and members of the RCMP in most regions of the country. In 1999-2000, we continued our review of the impact of the RCMP's reorganization by conducting a study of the language requirement designations in New Brunswick. Based on a consultant's report, the RCMP decided to lower the language requirement for oral interaction for a number of constables' positions from level C to level B, in order to ensure greater opportunities for advancement for constables who did not have level C. We concluded that this was contrary to section 91 of the *Act*, which states that the language requirements of a position must be determined in an objective manner based on the real needs of service to the public and the language of work alone. After myriad discussions with the RCMP, it agreed to revise its policy to make it consistent with the *Act*. It also agreed to consult the official language community regarding its language needs. The Commissioner will conduct a follow-up to ensure that the RCMP respects its commitments.

Another study on the RCMP concerned the reorganization of its services in the Red River corridor in Manitoba. The report confirmed that the major changes in the organization would have a negative impact on the delivery of French-language services and the development of the French-speaking community. A working group consisting of representatives of the community, the RCMP and the provincial government was formed to find a solution to the problem and the Commissioner will be following developments closely.

2.26 Following complaints concerning a failure to respect the language rights of clients at certain regional airports that Transport Canada had sold to private interests, the Office of the Commissioner conducted a study on the matter. The investigation revealed that there were language provisions in the operating agreements with the new owners, but that Transport Canada had no monitoring measure in place to ensure that they were respected. Moreover, no language obligation was called for at the end of the ten years covered by the agreements. Inasmuch as several of the regional airports concerned have a significant minority (Sudbury, Timmins, Sept-Îles, Yarmouth, Charlo, for example), the Commissioner recommended that Transport Canada establish audit mechanisms and help the owners to implement them. The Commissioner will be following this case closely, and making sure in particular that services in the two languages are sufficiently well-established to continue once the legal obligation ends with the expiry of the agreements.

2.27 Repeated complaints about the lack of service in both languages at the pre-board security screening in airports led the Commissioner to conduct a survey on this situation. In order to follow up on the Commissioner's recommendations on improving the guidelines for air carriers and control mechanisms, Transport Canada reviewed its regulations to impose monetary fines on airlines when they fail to respect passengers' language rights during security screenings. It also clarified its guidelines and reviewed its security measures.

2.28 In response to complaints from MPs, the Commissioner undertook a major study on the use of the official languages in the Canadian sport system in order to determine whether the coaching community subsidized by public funds ensures fair representation of the two

language groups and whether the athletes can develop in the official language of their choice. The study, which included an analysis of a vast amount of documentation, some hundred interviews with government officials, representatives of sport associations and a survey among a sampling of Francophone and Anglophone athletes, was well along in March 2000. It has been published in June 2000 and the results will appear in the 2000-2001 performance report.

OTHER

2.29 The planned study on the official languages system within the government could not be undertaken in 1999-2000 due to a lack of resources and personnel. However, the Office of the Commissioner will take part in a project in 2000-2001 in partnership with Treasury Board Secretariat to give effect to the priority that the Committee of Deputy Ministers of Official Languages has given this question.

INFORMATION, RESEARCH AND ANALYSIS

TABLE 7
FINANCIAL INFORMATION

INFORMATION, RESEARCH AND ANALYSIS	
Planned spending	$2,446,000
Total authorizations	*$1,676,517*
Actual expenditures in 1999-2000	**$1,632,676**

INTERVENTIONS

2.30 The Office of the Commissioner intervened on numerous occasions with federal, provincial and municipal government authorities in order to promote the implementation of services in both official languages and thus promote the vitality of the communities. For example, the constant interventions in the field of education lead to an improvement in the implementation of section 23 of the *Charter* in several provinces and territories; there was in particular the Supreme Court decision concerning the request by the parents of Summerside.

2.31 The Commissioner's many interventions include a number of exchanges with the President of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) on the availability of services in the language of the linguistic minority. The Commissioner stressed the importance for the official language communities of having access to a range of channels in their language and of informing Canadians of the communities' realities.

2.32 Efforts were made to ensure the communities were aware of our various activities designed to improve government services in the language of the citizen's choice and our various interventions in order to make the equality of the two official languages a practical reality. This partnership also allowed us to better understand the concerns and needs of the minority communities.

2.33 Municipal restructuring was a hot issue this year. The Commissioner interceded with various government units, particularly in Quebec and Ontario, to encourage the authorities of these provinces to recognize language rights in the new municipal structures.

2.34 We also experienced major transformations in air transport. Very early on, the Commissioner interceded to ensure that the Air Canada's linguistic obligations were maintained and to encourage government authorities to clarify and specify the linguistic obligations of regional carriers. The bill (C-26) tabled in February 2000 took account of all the Commissioner's concerns.

2.35 In connection with government transformations, the Commissioner encouraged the government to follow up on the recommendations formulated by the task force chaired by Yvon Fontaine in a report entitled No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations A government policy that would respect the five principles set out by the Office of the Commissioner in a previous study is still not in sight.

PARTNERSHIPS

2.36 A partnership with Language Training Canada continued in an effort to recognize the efforts made by federal employees to obtain the "B" or "C" level in their second language. As part of this activity designed to encourage public servants to attain excellence in order to offer a better language service within the federal Public Service, the Commissioner in 1999-2000 sent out personalized letters and certificates of appreciation to 361 public servants.

PARTICIPATION OF COMMISSIONER'S OFFICE

2.37 The Office of the Commissioner participated in a number of national events (symposiums, congresses, annual assemblies bearing on official languages) that gave it a better appreciation of Canadians' concerns with respect to official languages and allowed it to inform the participants of their language rights and the Commissioner's role. These included OCOL's participation in the assemblies of the Association canadienne de l'éducation de langue française (ACELF), a number of annual meetings of provincial and territorial associations, the French-Language Early Childhood Summit (États généraux sur la petite enfance), the Forum des femmes francophones du 3e millénaire, the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority Community, etc.

2.38 At the end of the year, the Commissioner launched a national consultation among citizens interested in official-language issues. This consultation continues during 2000-2001.

The purpose of the consultation is to determine the public's perception of official languages and to help define the Commissioner's priorities in the first year of her mandate.

2.39 Commissioners Goldbloom and Adam appeared on two occasions before the Standing Joint Committee on Official Languages. During productive discussions with the members of the Committee, the Commissioner described the challenges envisaged and the priorities for the first year of her mandate, and the members of the committee shared their concerns with the Commissioner. The government initiatives concerning air transport led the Commissioner to appear before the House of Commons Standing Committee on Transport and the Senate Standing Committee on Transport and Communications.

2.40 At the administrative level, the Commissioner met with the Committee of Deputy Ministers of Official Languages, the Network of Departmental Official Languages Champions, le Network of Crown Corporation Champions and numerous deputy ministers and senior officials on an individual basis.

2.41 The Commissioner was a member of the Canadian delegation to the 8th Francophone Summit, which was held in Moncton in September 1999.

STUDIES

2.42 As in the past, the Commissioner also conducted a systematic analysis of studies and documents from all sources dealing with official languages in order to better understand the principal trends and difficulties. These analyses allowed the Commissioner to target her interventions with public and private institutions so as to better understand the stakes involved. Examples are the Commissioner's ongoing intercessions with federal, provincial and municipal authorities regarding the transformation of air transport on the one hand and municipal restructuring on the other.

2.43 Modern communications must deal with the Internet. English is unquestionably the most common language on the Internet. Concerned about the preponderance of English as it relates to the question of linguistic duality, the Commissioner published a study entitled, *The Government of Canada and French on the Internet*. The study proposed a series of initiatives to the government to ensure that French occupies an equitable place. The government responded promptly and favourably to the study's recommendations.

2.44 We also completed the research and analyses for another study to be published in 2000-2001. The study is entitled, *Cooperation Between the Government and the Communities: New Models for Service Delivery* and in it we describe various types of cooperation currently in effect between the State and the communities in order to offer the communities government services. Based on our findings, we set out certain principles that must guide these agreements in order to fully respect the spirit of the *Official Languages Act* and to contribute to the implementation of Part VII of the *Act*.

COMMUNICATION

2.45 The Commissioner continued to reach a wide audience by giving speeches to various associations, community and other groups, federal public servants and the public in general. The Canadian public was thus better informed about the role of the Commissioner and the objectives and methods of the official languages program.

2.46 Media appearances, be it the written or electronic, Anglophone or Francophone, and national or regional media, allow the Commissioner to comment on the country's language situation, to inform the Canadian public of its language rights and to promote the advantages of linguistic duality. During 1999-2000, the Commissioner gave 185 interviews to media across the country.

2.47 The various communication tools that the Commissioner made use of to disseminate information on the official languages program and to inform the public of her role, continued to be popular with OCOL's clientele, despite a drop in the number of publications distributed. This drop can be explained by the fact that a number of OCOL publications and documents are available on the Internet. Appendix A presents a table (nature, audience and volume) of the brochures, folders, posters, bulletins and publications that were distributed during the year covered by this report.

2.48 The Internet site received 488 551 visits in 1999-2000, four times more than the year before. The Office of the Commissioner has updated the content of the site to reflect the arrival of the new Commissioner. The Office of the Commissioner also plans to modify the site's structure and visual presentation to make it more user-friendly and diversify the content.

CORPORATE SERVICES

TABLE 8
FINANCIAL INFORMATION

CORPORATE SERVICES	
Planned spending	$3,032,000
Total authorities	*$5,168,663*
Actual expenditures in 1999-2000	**$4,957,264**

HUMAN RESOURCES

Employment Equity

2.49 The Employment Equity Committee chaired by the Director General, Policies and Communications branch was active this past year. This advisory committee serves as the official forum for employees to discuss issues related to employment equity and to make

sure that these subjects receive due attention. The minutes from each meeting are distributed to all employees through electronic mail.

2.50 A review of our employment systems was conducted by a third party and the following gaps were observed (all statements are based on a comparison of OCOL's workforce compared to the external workforce availability):

Women at OCOL are unrepresented in the executive category; representation of Aboriginal Peoples is good overall; a shortfall exists, in the representation of both Persons with Disabilities and Members of Visible Minorities.

A three year employment equity plan will be developed in consultation and collaboration with stakeholders. The plan will address (amongst other things) the shortcomings as identified in the employment systems review recently conducted.

2.51 The on-going audit conducted by the Canadian Human Rights Commission remained a focus throughout the year. More specific results in this regard will be included in next year's report.

Classification

2.52 OCOL progressed in its work in the Universal Classification Standard project. OCOL completed the evaluation of 79 work descriptions which represented a total of approximately 149 positions. All evaluation results were reported to Treasury Board, by the 31.03.00 as required.

Training and Development

2.53 Training expenses amounted to $23,900 in 1999-2000. Employees used a total of 170.5 training days, which represents 1.375 days per employee. The focus areas of the training were in retirement planning and in computer skills.

Official Languages

2.54 The distribution of Anglophones and Francophones is approximately the same as it was last year. Anglophones represented 29% of the total employee population whereas Francophone employees represented 71% of OCOL's overall employee population. The linguistic requirements of all our positions are bilingual imperative except one. Generally, our bilingual positions are at the C level and all OCOL employees meet the language requirements of their positions.

Pride and Recognition

2.55 For National Public Service Week, OCOL presented its long service awards. These awards give official recognition to employees with fifteen and twenty-five years of service in the federal government.

2.56 OCOL actively encouraged all employees at headquarters to take part in National Public Service Week activities held in June 1999.

FINANCE

Financial Information Strategy (FIS)

2.57 The FIS (a government-wide initiative to improve the decision-making process and organizational performance by the strategic use of financial information) obliges departments and agencies to modernize their financial management systems and the accounting and presentation of their financial information. The Office of the Commissioner conformed to the standards of the FIS as of April 1, 1999. OCOL's efforts were geared primarily to:

- the conversion of the financial system to make it conform to the new shared treasury and accrual accounting systems;
- the development of a new chart of accounts that meets the accrual accounting standards and the new accountability requirements.

2.58 In 2000-2001, OCOL will implement the other components of the FIS, by developing new financial policies to meet the requirements of integral accrual accounting, developing a new financial reporting system and training personnel.

INFORMATION MANAGEMENT

Information Management

2.59 OCOL continued to improve the strategic approach to information technology (IT) and information management (IM). The sector consolidated some services delivered and ensured a more flexible execution of programs and services.

Information Technologies

2.60 The Office of the Commissioner continued the implementation of its five-year informatics equipment replacement plan by replacing 40% of it computer stock as well as 90% of its network printers.

The Office of the Commissioner completed its transition to the year 2000 without problem.

The Compliant Investigation and Management System (CIMS), which is a major application and a mission critical system of OCOL, was successfully converted to conform with the Y2K requirements. We made the system more efficient by integrating different automated exportation and information tools between Lotus Notes and WordPerfect for the generation of letters, documents and reports.

Replacement options are being looked at in order to update the office automation products and replace their Management systems that were developed internally. OCOL is presently preparing a business case in order to secure funding to modernizing and re-engineering its business processes.

OCOL has updated its Internet circuits in order to provide better access to all its employees.

Electronic forms were implemented and are helping employees perform their work more efficiently.

ADMINISTRATIVE SERVICES

New Commissioner of Official Languages

2.61 The new Commissioner of Official Languages took office in August 1999.

Evaluation of Threat and Risks

2.62 Several measures flowing from the evaluation of the threat and risks were implemented to increase the protection of property and information. These include the addition of an alarm system and protection measures for the file room and a separate access control system for the facilities that allow independent programming of different sectors.

Shared Services

2.63 As a result of the announcement of the restructuring of the Office of the Commissioner and the in-depth review of the activities of the Corporate Services Branch, all the initiatives related to shared services remained stagnant. They will be revived as new needs are identified.

Electronic Forms

2.64 All Office of the Commissioner employees now use electronic versions of the common forms. It is no longer permitted to purchase the paper versions.

III CONSOLIDATED REPORTING

FOLLOW-UP TO YEAR 2000

3.1 OCOL is 95% Y2K compliant. The remaining 5% is due to the records management system which is planned to be replaced during the next fiscal year (2000-2001). OCOL does not have any government-wide mission critical systems.

3.2 To ensure Year 2000 compliancy for the CIMS (Complaints Information Management System) which is OCOL's core business application, all system components and underlying products used to produce reports, views and database links were programmed to fully support the four digits required for the year 2000. OCOL was provided with a written disclaimer certifying the application as being Year 2000 compliant.

MATERIAL MANAGEMENT AND PURCHASING

3.3 OCOL purchased the Automated Material Management Information System (AMMIS) which supports the government's best practices for procurement and contracting and which is FIS compliant. The automated system is a Crown-owned, Windows-based, year 2000 approved material management system. The automated system will provide purchasing officers with modern tools in five key areas: procurement of goods and services; contracting; budget tracking; stock / receiving of goods, and inventory and assets management. Training and setting up of financial coding tables and lookups for the application will be done during the course of next fiscal year. AMMIS is being upgraded by allowing real-time interfacing with the CDFS (Common Departmental Financial System) and by extending the fixed asset record keeping functionality to support FIS requirements for amortization accounting entry generation.

STATUTORY ANNUAL REPORT

3.4 The *Act* requires the Commissioner to table an annual report in Parliament. This report is available from the Office of the Commissioner, or over the Internet at http://ocol-clo.gc.ca.

IV FINANCIAL PERFORMANCE

OVERVIEW OF FINANCIAL PERFORMANCE

4.1 Financial table 1 indicates the share of total resources allocated to OCOL for the fiscal year ending March 31, 2000. Of the $10 802 000 in the Main Estimates (Planned spending), almost $987 700 was added via the Supplementary Estimates. These additional funds consisted primarily of funds carried over from 1998-1999 and compensation related to the signature of collective agreements. With these additional funds, OCOL's authorized budget was $11 789 700 (Total authorities). The actual spending were $11 459 200. OCOL ended fiscal year 1999-2000 with a budget surplus of $330 500, which will be carried over to 2000-2001.

4.2 The funds allocated to the Office of the Commissioner in the Main Estimates (Planned spending) have remained relatively stable since 1997-1998 as a result of the $544 000 allocated by Treasury Board for the increase in prices and the workload.

FINANCIAL TABLES

1 Financial Requirements by Authority

2 Departmental Planned Versus Actual Spending by Business Line

3 Historical Comparison of Departmental Planned Versus Actual Spending by Business Line

Financial Table 1

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Vote	1999-2000 Planned Spending	Total Authorities	Actual
Office of the Commissioner of Official Languages			
25 Program Expenditures	9,474.0	9,474.0	9,924.1
25b Program Expenditures	0.0	445.6	0.0
25c Transfer from Credit 5 of the TB	0.0	335.0	0.0
(S) Crown Assets Surplus	0.0	4.1	4.1
(S) Contribution to Employee Benefit Plan	1,328.0	1,531.0	1,531.0
Total for the Commissioner's Office	**10,802.0**	**11,789.7**	**11,459.2**

Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

Financial Table 2

Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)

Business lines	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Complaints and Investigations							
(Planned spending)	71.0	5,324.0	–	–	5,324.0	–	5,324.0
(Total authorities)	*71.0*	*4,944.5*	–	–	*4,944.5*	–	*4,944.5*
(Actuals)	**70.0**	**4,869.2**	–	–	**4,869.2**	–	**4,869.2**
Information, Research and Analysis							
(Planned spending)	29.0	2,446.0	–	–	2,446.0	–	2,446.0
(Total authorities)	*29.0*	*1,676.5*	–	–	*1,676.5*	–	*1,676.5*
(Actuals)	**20.2**	**1,632.7**	–	–	**1,632.7**	–	**1,632.7**
Corporate Services							
(Planned spending)	24.0	3,032.0	–	–	3,032.0	–	3,032.0
(Total authorities)	*24.0*	*5,070.7*	*98.0*	–	*5,168.7*	–	*5,168.7*
(Actuals)	**31.7**	**4,859.7**	**97.6**	–	**4,957.3**	–	**4,957.3**
Total							
(Planned spending)	124.0	10,802.0	0.0	0.0	10,802.0	0.0	10,802.0
(Total authorities)	*124.0*	*11,691.7*	*98.0*	*0.0*	*11,789.7*	*0.0*	*11,789.7*
(Actuals)	**121.9**	**11,361.6**	**97.6**	**0.0**	**11,459.2**	**0.0**	**11,459.2**
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							
(Planned spending)							–
(Total authorities)							–
(Actuals)							**4.1**[1]
Costs of services provided by other departments							
(Planned spending)							909.0
(Total authorities)							*909.0*
(Actuals)							**1,435.8**
Net Cost of the Program							
(Planned spending)							11,711.0
(Total authorities)							*12,698.7*
(Actuals)							**12,899.1**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.
Numbers in normal font correspond to planned spending (Part III of 1999-2000 Main Estimates)
Numbers in italics correspond Total Authorities for 1999-2000 (main and supplementary estimates and other authorities).
Bolded numbers correspond actual expenditures/revenues in 1999-2000.

1 This amount represents the Crown Assets Surplus and it is not significant enough to be included in the Non-Respendable Revenues table

Financial Table 3

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)

Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Complaints and Investigations	5,925.6	6,081.3	5,324.0	4,944.5	4,869.2
Information, Research and Analysis	2,728.1	2,091.0	2,446.0	1,676.5	1,632.7
Corporate Services	1,811.1	2,778.4	3,032.0	5,168.7	4,957.3
Total Spending	**10,464.8**	**10,950.7**	**10,802.0**	**11,789.7**	**11,459.2**

Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

V OVERVIEW OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER

5.1 The Office of the Commissioner, which serves the public from its offices in Ottawa and its five (5) regional offices, supports the Commissioner of Official Languages (COL) in fulfilling her mandate to protect the language rights of individuals and groups in Canada and to monitor the linguistic performance of federal institutions and other agencies (hereinafter referred to as federal institutions) subject to the *Act*.

MANDATE AND VISION

The ***mandate*** of the Commissioner consists in taking all necessary measures to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit of the *Official Languages Act* (*OLA*) in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The ***vision*** of the Office of the Commissioner of Official Languages rests on three essential principles on which all its activities are based:

- Linguistic duality as a fundamental value of the country
- The public comes first
- Compliance with the *Official Languages Act* and its spirit

OPERATING ENVIRONMENT

5.2 The Commissioner is appointed by commission under the Great Seal, after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Like the Auditor General and the Chief Electoral Officer—who, by virtue of their mandates, must be at arm's length from the government—the Commissioner reports directly to Parliament.

5.3 The Commissioner has only the power of recommendation (although she can apply to the courts in support of a complainant who asks her to do so). As an ombudsman, her most powerful tool is that of persuasion. This does not mean however that the Commissioner simply reacts to complaints received. She intends to work in a proactive manner with the

majority and minority institutions and communities to find more lasting solutions and the most effective and rapid solutions to the shortcomings uncovered. She also intercedes on a regular basis with the key actors in the federal government to ensure that the official languages are better integrated into the organizational culture.

5.4 OCOL's role essentially has four components:

- To investigate any complaint made to the Commissioner to the effect that the status of an official language was not or is not being recognised, any provision of an *Act* of Parliament or regulation relating to the status or use of an official language was not or is not being complied with, or the spirit and the letter of the *Official Languages Act* was not or is not being complied with in the administration of the affairs of any federal institution, and to make recommendations as necessary to ensure compliance with the *Act*.
- To conduct studies on any issues of major importance involving the implementation of the *Official Languages Act*.
- To report to Parliament and inform the Canadian public about the scope and implementation of the *Official Languages Act* and the rights and obligations arising from it.
- To help the official language minority communities to develop, enhance their vitality and obtain their rights under the Constitution and *Act*.

5.5 While all federal institutions are subject to the *Act*, some of them play a particular role in this regard, as shown in the following table.

TABLE 9
SURVEY OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER'S PARTNERS

PARTNER	RESPONSIBILITY	INTERVENTION
Privy Council Office	Federal Language Policy	• Defines the major orientations
Treasury Board	Government Principles and Programs	• Develops and co-ordinates • Monitors, audits and evaluates implementation and effectiveness
Public Service Commission	Language Skills	• Provides language training to public servants • Determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions • Specifies the principles for the imperative or non-imperative designation of positions
Canadian Heritage	Part VII	• Co-ordinates the implementation within the federal administration, of the federal government's commitment to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and support and assist their development and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society
Department of Justice	Law, Legislation and Juridical Policy POLAJ (National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice)	• Provides advice to the government • Promotes and improves the availability of justice in both official languages to ensure that Canadians can exercise their rights in the language of their choice
Public Works and Government Services Canada	Translation Bureau	• Manages translation and interpretation activities
Federal Court	Court Remedies	• Hears actions brought by persons who have previously made a complaint to the Commissioner
Standing Joint Committee on Official Languages	*Act*, Regulations and Directives	• Monitors the implementation of the *Act* as well as the reports of the Commissioner, of the President of the Treasury Board and of Canadian Heritage

OBJECTIVE

To ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit and intent of the *Official Languages Act* in this regard.

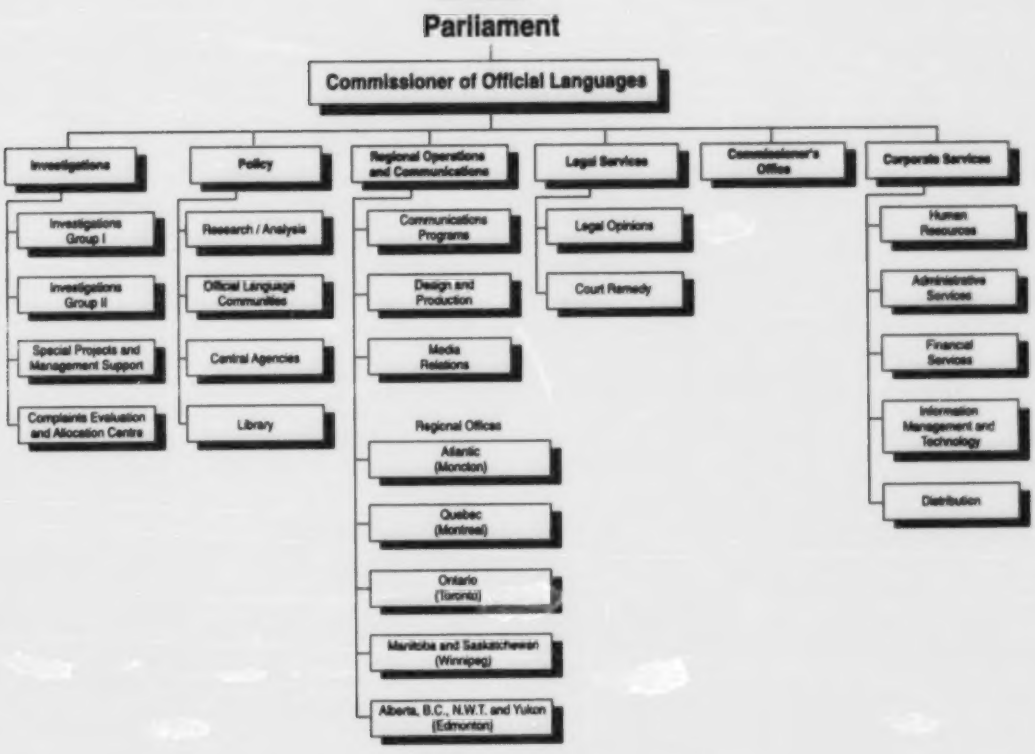
STRATEGIC PRIORITIES

5.6 The activities of the OCOL are governed by the following strategic priorities:

- Where required by the *Official Languages Act*, that the public receives services of good quality in the official language of its choice.
- That the federal commitment to enhance the vitality of the official language minority communities and promote the advancement of English and French in Canadian society be realised.

CHALLENGES

ORGANIZATION OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER



DESCRIPTION OF SECTORS OF ACTIVITIES

5.7 In order to give a single comprehensive portrait of the situation, the clients. users and stakeholders of OCOL's services are described in a single table below.

TABLE 10
OCOL CLIENTS, USERS AND STAKEHOLDERS

Clients, users and stakeholders	Complaints and Investigations	Information, Research and Analysis	Corporate Services
Canadian public	x	x	x
Commissioner of Official Languages	X	X	X
OCOL managers and employees	X	X	X
Members of Parliament	X	X	X
Canadian courts	X		X
OCOL partners	X	X	X
Public servants	X	X	X
Central agencies	X	X	X

Complaints and Investigations

OBJECTIVE

To carry out investigations and special studies and make recommendations on corrective actions to ensure full compliance with the *Official Languages Act*.

INVESTIGATIONS AND RESOLUTION OF COMPLAINTS

5.8 The Commissioner of Official Languages, as linguistic ombudsman, attempts, through persuasion and discussion, to resolve complaints received from members of the public to the satisfaction of the parties concerned within a reasonable period of time, as prescribed by the *Act*. To fulfill her role properly, the Commissioner must be accessible. Therefore, in addition to Headquarters, she has five regional offices across Canada. The Commissioner relies on the support of the Investigations Branch, the Regional Operations and Communications Branch and the Legal Services Directorate to resolve the problems referred to her.

5.9 The Commissioner also undertakes special studies on her own initiative to examine systemic problems. This approach allows her to be proactive and to envisage permanent solutions to the problems raised.

INVOLVEMENT IN COURT CASES

5.10 Full implementation of language rights sometimes requires that the linguistic ombudsman, after exhausting all the recourse available to her, take measures of an exceptional nature. Accordingly, to resolve problems of a systemic nature or prevent injustices, the Commissioner appears in court. She may take legal action with the consent of members of the public who have filed a complaint or intervene in cases involving the *Official Languages Act*. The *Act* also provides that the Commissioner may apply for intervener status in any legal case concerning the status or use of English or French.

REPORTS TO PARLIAMENT

5.11 The Commissioner submits an annual report to the members of Parliament. If necessary, the Commissioner may also table special reports to Parliament and reports to the Governor in Council.

Information, research and analysis

OBJECTIVE

To define the strategic orientations for the Office of the Commissioner of Official Languages by conducting research and analysis of language policies. To ensure liaison with the various governmental organizations and associations working in the linguistic area and to inform parliamentarians and the public at large about the *Act* and the role of the Commissioner.

5.12 The policy arm of the Office of the Commissioner conducts research and comprehensive and detailed analyses and develops strategic approaches to support the Commissioner in fulfilling her mandate and inform her of regional and national realities.

5.13 It maintains relationships and, in some cases, establishes partnerships with central agencies, members of Parliament and their committees, elected provincial officials and heads of government and various national and regional organisations and associations.

5.14 It maintains relationships with all associations actively involved in the area of linguistic duality, particularly those representing the minority communities and associations active in the various fields of education, with a view to better understanding their needs and relaying those needs to the appropriate federal authorities.

5.15 In her role as ombudsman, the Commissioner of Official Languages informs the public about her role and their language rights. She also responds to various questions raised on linguistic issues.

5.16 The Commissioner of Official Languages has a statutory obligation to report annually to Parliament and the public on her activities. The report, which is tabled with the Speaker of the Senate and the Speaker of the House of Commons, reviews the implementation of the provisions of the *Official Languages Act*, provides a detailed account of the Commissioner's activities and accomplishments in the past year and paints a portrait of the country's linguistic situation. The Commissioner's annual report is therefore a valuable source of information for members of Parliament and Canadians on Canada's linguistic situation.

Corporate Services

OBJECTIVE

To provide leadership to the Office of the Commissioner and support it in program delivery to enable the organization to fulfill its mandate completely and meet its responsibilities.

5.17 Corporate Services provide both Headquarters and the regional offices with strategic advice, services and products associated with financial management and planning, human resources management, information management and administrative technologies and services. The Commissioner's Office is included in this activity.

VI OTHER INFORMATION

1 Contacts For Further Information and Web Site

HEADQUARTERS			
344 Slater Street Ottawa, Ontario K1A 0T8		**Internet Site:**	http://www.ocol-clo.gc.ca
General Information	(613) 996-6368	**Email:**	message@ocol-clo.gc.ca
Toll free number Fax	1 877 996-6368 (613) 993-5082	**Complaints**	(613) 992-LANG (613) 992-5264

COMPLAINTS & INVESTIGATIONS		*INFORMATION RESEARCH & ANALYSIS*	*CORPORATE SERVICES*
Michel Robichaud Director General **Investigations** Tel: (613) 995-9070 Fax: (613) 943-0451 Email: *michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca*	Johane Tremblay Director **Legal Services** Tel.: (613) 995-9069 Fax: (613) 996-9671 Email: *johane.tremblay@ocol-clo.gc.ca*	Gérard Finn Director General **Policies and Communications** Tel.: (613) 995-1065 Fax: (613) 995-1161 Email: *gerard.finn@ocol-clo.gc.ca*	Ronald Fauvel Director General **Corporate Services** Tel.: (613) 947-5598 Fax: (613) 947-4751 Email: *ronald.fauvel@ocol-clo.gc.ca*

COMMISSIONER'S REPRESENTATIVES IN THE REGIONS		
ATLANTIC	**QUEBEC**	**ONTARIO**
Jeanne Renault Heritage Court Room 410 95 Foundry Street **MONCTON**, New Brunswick E1C 5H7 Tel.: (506) 851-7047 1-800-561-7109 Fax: (506) 851-7046 Email: *jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca*	Eva Ludvig 2021 Union Avenue Room 805 **MONTREAL**, Quebec H3A 2S9 Tel.: (514) 283-4996 1-800-363-0628 Fax: (514) 283-6677 Email: *eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca*	Karsten Kaemling 438 University Avenue Room 1410 P.O. Box 109 **TORONTO**, Ontario M5G 2K8 Tel.: (416) 973-1903 1-800-387-0635 Fax: (416) 973-1906 Email: *karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca*
MANITOBA & SASKATCHEWAN	**ALBERTA, BRITISH COLUMBIA, NORTHWEST TERRITORIES & YUKON**	
Gérard Gagnon Centre-Ville Building Room 200 131 Provencher Boulevard **WINNIPEG**, Manitoba R2H 0G2 Tel.: (204) 983-2111 1-800-665-8731 Fax: (204) 983-7801 Email: *gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca*	Deni Loriеau 10055 106th Street Room 620 **EDMONTON**, Alberta T5J 2Y2 Tel.: (780) 495-3111 1-800-661-3642 Fax: (780) 495-4094 Email: *deni.loriеau@ocol-clo.gc.ca*	

2 Legislation and Associated Regulations Administered by the Office of the Commissioner of Official Languages

The Commissioner has sole responsibility to Parliament for the following *Act* and Associated Regulations

Official Languages Act	R.S.C. (1985), c.31 (4th Supp.)
Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations	SOR/92-48

APPENDIX A
PUBLICATIONS DISTRIBUTED IN 1999-2000

☮ available on Internet : http://ocol-clo.gc.ca

TITLE	DESCRIPTION	AUDIENCE	VOLUME
INFORMATION MATERIALS			
Adventures in Time	Fun story and activities for 10 to 11 year olds	Youth	5,454
Annual Report 1998	☮	General Public	9,467
Bookmarks		General Public	3,179
A Chronicle of the Office of the Commissioner of Official Languages, 1970-1991	Role and development from the beginning to 1991	General Public	49
English and French in the Workplace - What Federal Employees Need to Know	Bilingual booklet answering questions arising in the federal workplace as a result of Canada's two language policy	Public servants	371
Infoaction *Volume 5, No 1* *Volume 5, No 2*	Information Bulletin about the Commissioner's activities ☮ July 1999 December 1999	General Public	 5,765 5,241
Language Rights in 1998	☮		1,097
[Map of the] Official Languages in Canada, 1996 Census	☮	General Public	1,096
The Official Languages Act, 1988	Complete text of the *Act* ☮	General Public	1,373
Official Languages Act, 1988: Synopsis		General Public	33
Our Information Products	List of our information products	General Public	1,686
Our Two Official Languages Over Time	Historical overview - 1867 to 1994 ☮	General Public	439
Talking to Each Other	Explorations in Canada's Official Languages: A Resource Kit for High School Teachers	Teachers	994
What About Your Language Rights?	Information on the *Official Languages Act*, the roles and mandate of the Commissioner and describes the process for complaint investigation	General Public	920
STUDIES			
Follow-ups on Special Studies of federal offices designated to respond to the public in both English and French	☮	General Public	250
The Equitable Use of English and French before the Courts in Canada	☮	General Public	64
The Government of Canada and French on the Internet	☮	General Public	2,763
Impact of Government Transformations on the Official Languages Program in Canada	Annex to the 1997 Annual Report ☮	General Public	25
Motivations for School Choices by Eligible Parents Outside Quebec	☮	General Public	524
School Governance: The Implementation of Section 23 of the Charter	☮	General Public	99
Use of the Internet by Federal Institutions : Follow-up Study	☮	General Public	2,724

POSTERS			
Feathered Friends	The English and French names of a variety of North American birds	Youth	3,342
Magic Mural	Two bird-children on a street, standing in front of a magic mural	Youth	884
Owls Hoot	Shows birds and animals and describes in English and French the sound each makes	Youth	4,014
Perspective	The earth as seen from the moon	General Public	3,922
Tradition Ethel Seath Marc-Aurèle de Foy Suzor Côte	The White Barn, Eastern Townships Retour des champs	General Public	1,035
Vision A.J. Casson Lauren S. Harris	Église anglicane à Magnetawan Maligne Lake, Jasper Park	General Public	1,027
Perspective Alex Colville Clarence Gagnon	To Prince Edward Island De l'église à La maison	General Public	1,034

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/60-2000
ISBN 0-660-61381-6

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Commissariat aux langues officielles

Rapport ministériel de rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2000

Le très honorable Jean Chrétien
Premier ministre du Canada

Préface

Le présent document constitue le quatrième rapport de rendement du Commissariat aux langues officielles (CoLO) dans le cadre du nouveau *Système de gestion des dépenses* (SGD) instauré par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) au début de 1995.

LISTE DES TABLEAUX[1]

TABLEAU 1 Principaux engagements en matière de résultats 10

TABLEAU 2 Attentes en matière de résultats 11

TABLEAU 3 Renseignements financiers - Commissariat 12

TABLEAU 4 Renseignements financiers - Plaintes et enquêtes 12

TABLEAU 5 Évolution du nombre de plaintes 13

TABLEAU 6 Nombre de plaintes et de demandes de renseignements 13

TABLEAU 7 Renseignements financiers - Information, recherche et analyse 19

TABLEAU 8 Renseignements financiers - Services généraux 23

TABLEAU 9 Survol des partenaires du Commissariat 35

TABLEAU 10 Clients, utilisateurs et bénéficiaires du Commissariat 38

1. Cette liste exclut les tableaux financiers présentés à la Section IV (Rendement financier) et qui ont leur propre numérotation.

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES

ACELF	Association canadienne d'éducation de langue française
AOC	Association des ombudsmans du Canada
APFCB	Association des parents francophones de la Colombie-Britannique
CLO	Commissaire aux langues officielles
CoLO	Commissariat aux langues officielles
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
DGE	Direction générale des enquêtes
DGP	Direction générale des politiques
DORC	Direction des opérations régionales et communications
ÉTP	Équivalent temps plein
GI	Gestion de l'information
GRC	Gendarmerie royale du Canada
LLO	Loi sur les langues officielles
PAJLO	Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SEGP	Système d'enquêtes et de gestion des plaintes
SFMC	Système financier ministériel commun
SIGM	Système informatisé de gestion du matériel
SGD	Système de gestion des dépenses
SIF	Stratégie de l'information financière
TI	Technologie de l'information

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos
Liste des tableaux 2
Liste des abréviations et sigles 3
Résumé 5

I Message de la Commissaire 7

II Rendement du Commissariat 9
Tableau des principaux engagements en matière de résultats 10
Attentes en matière de rendement 11
Réalisations en matière de rendement 12
Réalisations par secteur d'activité 12

III Consolidation des rapports 27
Suivi à l'an 2000 27
Gestion du matériel et approvisionnement 27
Rapport annuel prévu par la *Loi* 27

IV Rendement financier 28
Aperçu du rendement financier 28
Tableaux financiers 29
Besoins financiers par autorisation 30
Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles 31
Comparaison historique 32

V Aperçu du Commissariat 33
Mandat et vision 33
Cadre de fonctionnement 33
Objectif 36
Priorités stratégiques 36
Organisation du Commissariat 37
Organigramme 37
Description des secteurs d'activités 38

VI Autres renseignements 41
Personnes-ressources pour obtenir d'autres renseignements et site Web 41
Loi appliquée et règlement connexe 42

Annexe 43
A Publications distribuées en 1999-2000 43

RÉSUMÉ

1. Un des principaux défis du Commissariat aux langues officielles a continué d'être une mise en œuvre complète et entière des droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens tels que définis par la *Loi sur les langues officielles* (*LLO*) et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le CoLO se préoccupe également de la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, ainsi que de la promotion et de l'illustration des avantages de la dualité linguistique pour la population canadienne.

2. Le CoLO a poursuivi une action résolue pour mieux informer les Canadiens de leurs droits, pour entreprendre des études sur certains aspects des politiques linguistiques, notamment sur le respect des droits linguistiques dans certains aéroports régionaux vendus par Transport Canada à des intérêts privés et l'utilisation des langues officielles dans le système sportif canadien. Le Commissariat a aussi publié une étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur internet*. Comme l'anglais est prépondérant sur Internet, il est de notre devoir de veiller à ce que le français prenne une place équitable conformément aux politiques linguistiques canadiennes. L'étude invite le gouvernement à prendre sans délais des actions ciblées afin d'augmenter les contenus français sur Internet.

3. Le CoLO a continué d'accorder une grande importance à la prestation de services de qualité égale dans les deux langues. Il a complété les suivis de son étude spéciale de 1994 des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues. Le Commissariat prépare maintenant un rapport synthèse qui dégagera les tendances générales pour l'ensemble du pays.

4. La Commissaire est impliquée dans 18 recours judiciaires relatifs aux droits linguistiques et est intervenue cette année notamment dans deux recours portant sur le droit à l'instruction dans la langue des communautés linguistiques minoritaires. La Commissaire a aussi complété son étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux judiciaires fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux exerçant des fonctions quasi-judiciaires et a procédé à son lancement en mai 1999.

5. Le CoLO a maintenu ses contacts avec le public canadien au moyen d'allocutions et est intervenu auprès des instances gouvernementales afin de favoriser la mise en place de services dans les deux langues officielles. La Commissaire a lancé en fin d'année une vaste consultation nationale auprès de citoyens et de citoyennes intéressés par le dossier des langues officielles. Cette démarche se poursuivra au cours de la prochaine année. Divers outils de communication ont également été distribués.

6. La Commissaire est intervenue dans le dossier de la transformation du transport aérien afin de s'assurer que les obligations d'Air Canada soient maintenues et que l'on clarifie les obligations des transporteurs régionaux affiliés. Aussi, la Commissaire ne pouvait rester

indifférente face aux regroupements municipaux, particulièrement ceux de la ville d'Ottawa, Sudbury et Montréal. Elle est intervenue auprès des divers paliers gouvernementaux afin de souligner l'importance de faire d'Ottawa, la capitale nationale, une ville bilingue.

7. Du côté de la gestion interne, les réalisations portent notamment sur la conformité à 95 % de tous les systèmes de l'organisation à l'an 2000, y compris le système de traitement des plaintes. Notons par ailleurs la conversion du système financier à un logiciel apte à soutenir la comptabilité d'exercice (selon la Stratégie d'information financière). Soulignons enfin la mise en œuvre d'un programme de gestion des formulaires électroniques, l'acquisition d'un système d'information de gestion du matériel afin d'achever la mise en œuvre de la Stratégie d'information financière (SIF) et la première remise de primes de long service aux employés du CoLO. Au cours de l'année, le Commissariat a initié, avec la collaboration de l'ensemble de ses effectifs, une revue de sa mission, de sa vision et de ses moyens d'intervention.

8. Le rapport annuel déposé séparément décrit de façon plus détaillé le travail du Commissariat que le présent rapport.

I MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

1.1 La *Loi sur les langues officielles* donne un mandat clair à la Commissaire aux langues officielles : aider les Canadiens à obtenir des services de qualité de la part des institutions fédérales, selon les critères de la *Loi* et du Règlement, faire reconnaître le statut égal du français et de l'anglais au Canada, faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi*, aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir, informer le public canadien de ses droits et mieux faire apprécier les avantages de la dualité linguistique.

1.2 L'année 1999-2000 a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle Commissaire en août 1999. Pour s'assurer qu'elle partage avec ses partenaires la même analyse et les mêmes objectifs, la Commissaire a entrepris une ronde de consultations nationales auprès des chefs de file des deux communautés de langue officielle et des divers paliers gouvernementaux dans chaque province et territoire.

1.3 Au cours des dernières années, nous avons été témoins d'importantes transformations gouvernementales. Ces changements ont grandement fragilisé les droits linguistiques acquis et, au sein de l'administration fédérale, ont affaibli le programme des langues officielles. La Commissaire a suivi de près plusieurs dossiers à cet égard.

1.4 La Commissaire est intervenue dans différents dossiers de nature et d'intérêt nationaux particuliers, comme celui du maintien de l'hôpital Montfort à Ottawa en tant que seul établissement hospitalier francophone en Ontario ou celui des fusions municipales en Ontario et au Québec pour appuyer les communautés minoritaires qui réclament le maintien des droits acquis lors des restructurations municipales.

1.5 La dernière année a également connu des bouleversements dans l'industrie du transport aérien au Canada et la Commissaire a saisi cette occasion pour demander des précisions en regard des obligations linguistiques d'Air Canada et de ses transporteurs régionaux. Grâce à son intervention, les changements apportés à la loi devraient renforcer les services disponibles dans les deux langues officielles.

1.6 La Commissaire continue à constater de nombreuses lacunes relativement au service au public dans les deux langues officielles dans les points de service gouvernementaux désignés bilingues. La Commissaire a déploré les progrès limités et a formulé ses recommandations aux institutions concernées.

1.7 La Commissaire estime qu'il y a un manque d'engagement gouvernemental envers la mise en œuvre de la *Loi*. Au cours de la dernière année, elle a donc incité les organismes centraux du gouvernement à exercer davantage de leadership et à développer une stratégie

globale et concertée afin de contribuer activement au développement des communautés minoritaires. La Commissaire continuera à travailler, en utilisant plusieurs moyens d'intervention, afin de renforcer la dualité linguistique en tant que composante de la société canadienne.

La Commissaire aux langues officielles
Dyane Adam

II RENDEMENT DU COMMISSARIAT

2.1 Le Commissariat a instruit 1 470 plaintes recevables (Tableau 6) en 1999-2000. Il a mené des études spéciales sur des thèmes particuliers, notamment le respect des droits linguistiques dans certains aéroports régionaux vendus par Transport Canada à des intérêts privés et la prestation de services dans les deux langues dans les services de contrôle aux points d'embarquement dans les aéroports. Il a poursuivi son étude sur la réorganisation de la GRC; et il a complété les suivis de l'étude des bureaux désignés pour répondre au public en français et en anglais. Il a également mené des recherches dans des domaines liés à la dualité linguistique, et notamment une étude sur le français et le rôle que le gouvernement du Canada pourrait jouer afin de donner au français une place plus équitable sur internet. Un ensemble de recommandations ont été formulées et les autorités gouvernementales se sont engagées à élaborer un plan d'action cohérent accompagné de ressources et de suivis appropriés. L'approche et l'engagement du gouvernement en ce secteur devraient donner des résultats probants. La Commissaire a participé à plusieurs recours en vertu de la *Partie X (Recours judiciaires)* de la *LLO* et à d'autres instances liées aux droits linguistiques.

2.2 Le Commissariat est intervenu dans plusieurs dossiers afin de favoriser la mise en place de services dans les deux langues officielles et l'épanouissement des communautés linguistiques minoritaires, notamment dans le domaine de l'éducation avec la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte* qui traite du droit à l'instruction dans la langue des communautés linguistiques minoritaires. Lors des assises des États généraux sur la petite enfance en Ontario, la Commissaire a rappelé l'importance des premières années de la vie pour le développement des individus. Les conditions propices au développement sont naturellement reliées au milieu familial mais dépendent aussi grandement de l'éducation et de la communauté.

2.3 De plus, il est important ici de revenir sur des dossiers majeurs qui ont retenu notre attention de manière particulière durant l'année : les transformations dans le transport aérien et les restructurations au niveau municipal. Alors que des gains significatifs ont été obtenu dans le premier dossier en maintenant les obligations d'Air Canada mais surtout en clarifiant les obligations des transporteurs affiliés, dans le deuxième dossier, on doit déplorer que la nouvelle ville d'Ottawa ne sera pas officiellement bilingue.

2.4 Le CoLO a également maintenu un partenariat afin de promouvoir la dualité linguistique avec Formation linguistique Canada.

2.5 Quatre-vingt-quinze p. cent de tous les systèmes de l'organisation sont conformes à l'an 2000. De plus, le système financier a été converti à un logiciel apte à soutenir la comptabilité d'exercice dans le cadre de la Stratégie de l'information financière. Par ailleurs, le CoLO a mis en œuvre un programme de gestion des formulaires électroniques et procédé à sa première remise de primes de long service aux employés. Les Services généraux ont été particulièrement actifs dans le dossier de la nouvelle Norme générale de classification.

TABLEAU 1
PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

Pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	**Qui se manifeste par :**	**Réalisation signalée dans :**
Le respect de leurs droits linguistiques, tel que prescrit par la *Loi* et le *Règlement sur le service au public*. La reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles au moyen de la promotion, par les institutions fédérales, du français et de l'anglais. Des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire développées et épanouies. La connaissance de leurs droits linguistiques et du rôle de la Commissaire aux langues officielles.	• Nombre et type de plaintes reçues et traitées conformément aux dispositions de la *Loi*. • Nombre et type d'enquêtes menées en conformité avec les exigences précisées dans la *Loi*. • Niveau de satisfaction des clients quant au traitement des plaintes et aux résultats prévus au moyen de sondages périodiques. • Degré de mise en œuvre, par les institutions assujetties à la *Loi*, des recommandations formulées (au moyen d'enquêtes et de suivis). • Nombre et type d'interventions auprès des décideurs, des communautés visées et du public. • Attitudes du public par rapport aux droits linguistiques. • Degré de mise en œuvre des constats et recommandations du Rapport annuel et d'autres rapports ou études (études spéciales, rapports au Gouverneur en conseil, etc.). • Données statistiques sur l'effectif de la fonction publique par institution fédérale, par région et par catégorie d'emploi. • Données statistiques sur le pourcentage de services bilingues et d'offre active dans les bureaux désignés, par région.	**Toutes les réalisations sont signalées dans la partie III du Rapport sur le rendement**

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

2.6 Le résumé des attentes en matière de rendement est présenté dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 2
ATTENTES EN MATIÈRES DE RÉSULTATS

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RÉSULTATS VISÉS
PLAINTES ET ENQUÊTES	• Instruction des plaintes recevables et poursuite des recours judiciaires • Réalisation d'études spéciales (ex. : Droits linguistiques dans les aéroports vendus à des intérêts privés et services de contrôle aux points d'embarquement dans les aéroports) • Analyse des plans ministériels et suivi des initiatives au regard de la Partie VII • Suivi sur la disponibilité des services bilingues dans les bureaux désignés à cette fin et de la vérification des points de service au pays • Poursuite de l'étude sur la réorganisation de la GRC • Suivi à l'étude sur *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada* (novembre 1995) • Amélioration du cadre administratif du traitement des plaintes • Utilisation accrue des outils informatiques
INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE	• Suivi du rapport *Un tracé pour agir : la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988* (février 1996) • Étude intitulée : Le gouvernement du Canada sur Internet. • Appui à la diffusion d'information aux divers publics cibles et information sur la *Loi* et le rôle de la Commissaire aux langues officielles • Établissement de partenariats • Appui aux communautés minoritaires de langue officielle • Publication du Rapport annuel • Première phase d'une consultation nationale auprès des communautés minoritaires et majoritaires.
SERVICES GÉNÉRAUX	• Parachèvement de la Stratégie de l'information financière • Déploiement du système d'information de gestion du matériel et acquisition d'un système de gestion des documents conformes à l'an 2000 • Installation de la nouvelle Commisssaire

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

RÉALISATIONS DU COMMISSARIAT

TABLEAU 3
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

COMMISSARIAT	
Dépenses prévues	10 802 000 $
Autorisations totales	*11 789 667 $*
Dépenses réelles en 1999-2000	**11 459 180 $**

RÉALISATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

PLAINTES ET ENQUÊTES

TABLEAU 4
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

PLAINTES ET ENQUÊTES	
Dépenses prévues	5 324 000 $
Autorisations totales	*4 944 487 $*
Dépenses réelles en 1999-2000	**4 869 240 $**

ENQUÊTES

2.7 La majeure partie des fonctions d'ombudsman de la Commissaire est accomplie par la Direction générale des enquêtes (DGE) de concert avec la Direction des opérations régionales et des communications (DORC).

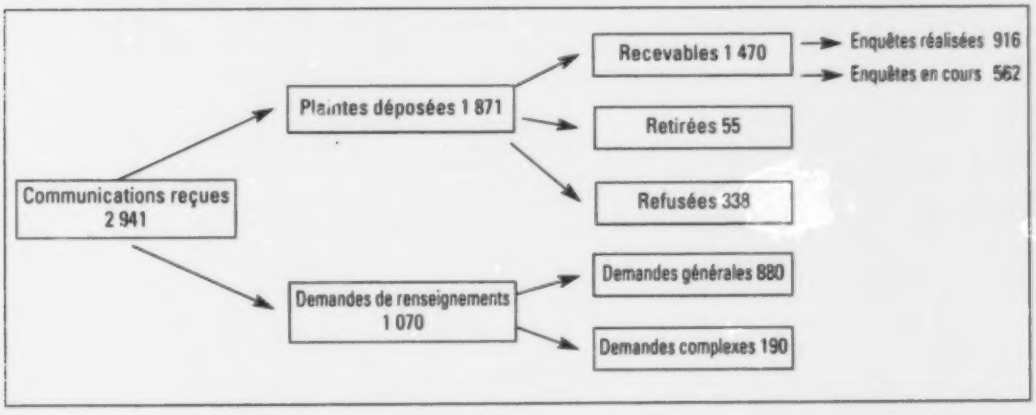
TABLEAU 5
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

	TOTAL	Avis[1]	Service au public	Langue de travail	Promotion[2]	Exigences linguistiques	Autres[3]
1999-2000[4]	1 872	34	1 493	184	19	84	58
1998	1 629	73	1 323	141	11	55	26
1997	1 762	31	1 399	224	37	46	25
1996	1 717	38	1 257	202	139	49	32
1995	1 552	16	1 192	238	47	30	29

1 Les avis et annonces sont décrits dans l'article 11 de la *Loi*
2 Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.
3 Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires, les responsabilités du Conseil du Trésor et la préséance.
4 Le nombre de plaintes porte sur une période de15 mois dû au changement expliqué ci-après.

2.8 Tel qu'on le constate en examinant le tableau 5, le nombre de plaintes en 1999-2000 est plus élevé que celui des dernières années. Cela s'explique par le fait que la Commissaire a décidé de présenter ses rapports sur le rendement sur la base de l'année financière plutôt que du calendrier comme c'était le cas par le passé. En conséquence pour cette année, le rapport sur les plaintes porte sur une période de quinze mois. Sur une base mensuelle, la moyenne de plaintes demeure cependant relativement stable. La nature des plaintes (service au public, langue de travail) demeure à peu près semblable. Nous pourrions croire qu'avec le temps, le nombre de plaintes irait en décroissant. Toutefois, le caractère répétitif de certaines plaintes comme le non recours à la presse minoritaire (400 plaintes en 1999-2000) et la mauvaise planification de la distribution d'un dépliant sur le bogue de l'an 2000 qui a entraîné plus d'une centaine de plaintes ont largement contribué à maintenir le nombre de plaintes au même niveau. Le secteur des enquêtes a commencé à utiliser de nouvelles stratégies d'intervention qui s'inscrivent dans le programme gouvernemental du règlement des différends pour obtenir des résultats plus efficaces. Cette orientation sera davantage développée au cours de la prochaine année.

TABLEAU 6
NOMBRE DE PLAINTES ET DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS



2.9 Tel que présenté dans le tableau 6, la DGE et les Opérations régionales ont traité près de 1 070 demandes de renseignements sur des aspects particuliers de l'administration du Programme des langues officielles. Ce travail a permis d'informer les citoyens, les institutions fédérales et les parlementaires de leurs droits et leurs obligations linguistiques en vertu de la *Loi*. Il a aussi permis, dans certains cas, de sensibiliser les institutions fédérales à leurs obligations et de prévenir des situations qui constitueraient des infractions à la *Loi*. Les citoyens ont ainsi pu exercer leurs droits linguistiques en meilleure connaissance de cause et d'en exiger le respect.

2.10 Afin de rendre le processus d'enquête le plus efficace possible, tout en utilisant rationnellement les ressources limitées, la Commissaire privilégie un processus d'enquête sans formalité excessive pour un grand nombre de dossiers. Cette façon de faire, basée largement sur la persuasion, donne d'excellents résultats puisque la très grande majorité des dossiers d'enquête sont réglés sans recours à des recommandations de la Commissaire. Des consultations menées auprès de plusieurs institutions fédérales ont démontré que ces dernières apprécient cette façon de procéder pour les plaintes qui peuvent se régler facilement. Cette approche, qui permet de simplifier les rapports avec les clients et les institutions, cadre également bien avec la nouvelle initiative gouvernementale sur le règlement des différends.

2.11 En 1999-2000, 55 des 916 enquêtes réalisées (Tableau 6) n'ont pu être menées à terme pour diverses raisons, la plus fréquente étant que le plaignant décidait de retirer sa plainte ou ne pouvait fournir les précisions nous permettant de poursuivre l'instruction.

2.12 À la fin de l'année, dans 861 des 916 enquêtes ayant été menées à bien (Tableau 6), nous avons déterminé que les allégations des plaignants étaient fondées dans 786 cas (86%); dans 75 dossiers, les allégations ont été jugées sans fondement. Parmi les enquêtes entreprises en 1999-2000, 562 (38%) étaient encore en cours à la fin de l'année, dont 89 dossiers concernant Air Canada et qui sont en suspens en attendant l'issue de procédures judiciaires.

2.13 La Commissaire a fait 602 recommandations à des administrateurs généraux et dirigeants d'organismes afin de les inciter à prendre des mesures correctives : 549 recommandations découlent des suivis de notre enquête de 1994 sur les services dans les deux langues officielles fournis par les bureaux désignés bilingues et 53 procèdent d'études spéciales et d'enquêtes relatives à des plaintes.

2.14 En général, près de 90 p. 100 des recommandations de la Commissaire ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être par les institutions fédérales mises en cause. Par exemple, les institutions fédérales ont mis en œuvre ou pris des engagements précis en ce sens à l'égard des recommandations faites dans le cadre des suivis de notre étude de 1994 sur les bureaux désignés bilingues.

RECOURS JUDICIAIRES

2.15 Au cours de l'année étudiée, les Services juridiques ont fourni à la Commissaire et au Commissariat des avis juridiques et d'autres conseils de nature générale au sujet des enquêtes sur les plaintes, des demandes d'information émanant des milieux juridiques et du public ainsi que des interventions éventuelles de la Commissaire dans diverses circonstances associées à la défense des droits linguistiques des Canadiens.

2.16 Au cours de l'exercice 1999-2000, les Services juridiques ont continué de représenter la Commissaire dans le cadre de diverses actions en justice et de suivre de près les affaires portées devant des tribunaux fédéraux et provinciaux qui pourraient avoir des répercussions sur les droits linguistiques des Canadiens. À la fin de mars 2000, la Commissaire participait directement à 18 actions en justice, dont une récente.

- En mai 1999 la Cour suprême du Canada a rendu son jugement dans l'affaire *Beaulac* c. *La Reine* et a interprété la portée du droit pour un accusé de subir son procès dans sa langue en vertu de l'article 530 du *Code criminel*. La Cour suprême du Canada, qui a retenu une grande partie des arguments avancés par la Commissaire, a indiqué que les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle du Canada. Ce jugement devrait permettre à la Commissaire de donner un second souffle aux droits linguistiques garantis par la *Loi sur les langues officielles*.

- Toujours en mai 1999, la Commissaire a présenté des observations écrites relativement à une audience de la Commission du droit d'auteur, au sujet de la possibilité pour les membres de cette dernière de suivre les délibérations dans les deux langues officielles. Dans sa décision, le juge Gomery a conclu qu'il fallait nommer pour présider les audiences de la Commission des membres bilingues comprenant l'anglais et le français sans l'aide d'un interprète.

- En juin 1999, le Commissaire a retiré le recours judiciaire entrepris en 1991 contre Via Rail en raison des changements instaurés par Via au sein des ses opérations et de l'effet des mesures prises qui ont contribué à corriger les manquements à la *Loi sur les langues officielles*.

- Au début de l'année 2000, la Cour suprême du Canada a rendu sa décision dans l'affaire *Arsenault-Cameron* c. *Île-du-Prince-Édouard*, à laquelle la Commissaire avait obtenu l'autorisation de participer comme partie intervenante pour faire valoir son interprétation de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* en ce qui touche le droit à l'éducation dans la langue de la minorité linguistique. La Cour a donné une interprétation téléologique de l'article 23 en s'appuyant sur son véritable objet, qui est de redresser les torts passés et de donner à la minorité linguistique officielle un accès égal à une éducation de qualité supérieure. La Cour a également clarifié les conditions donnant lieu au droit à l'instruction dans la langue minoritaire et au droit à la gestion et de contrôle des établissements d'enseignement. Ce jugement a des répercussions très importantes, car il va ouvrir la voie à une nouvelle génération de poursuites en vertu de l'article 23 qui auront trait à des questions concernant la concrétisation des droits à l'instruction dans la langue officielle minoritaire.

- En février 2000, la Commissaire a demandé et obtenu l'autorisation d'intervenir dans le recours de Jean Giroux-Gagné et autres contre le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les requérants demandaient à la Cour de déclarer la *Loi sur l'éducation* du Nouveau-Brunswick nulle et non avenue parce qu'elle enfreignait l'article 23 de la *Charte* concernant le droit à l'instruction dans la langue de la minorité. Cette affaire pourrait être entendue plus tard cette année.
- L'audition du recours présenté par la Commissaire contre le ministère de la Justice relativement à la *Loi sur les contraventions* a commencé en janvier 2000, mais la Cour fédérale l'a suspendue pour que le Procureur général de l'Ontario ait la possibilité d'intervenir. L'audition se poursuit en octobre 2000.
- La Commissaire a persisté dans ses efforts pour améliorer les services aux voyageurs en donnant suite aux procédures engagées dans le cadre de quatre recours judiciaires contre Air Canada. En raison entre autre du dépôt du projet de loi C-26 à la Chambre des communes en février 2000, les échéances de ces procédures ont été reportées à la fin du mois de juin 2000.

PARTICIPATION DU COMMISSARIAT

2.17 La Commissaire a continué de participer activement au travail du sous-comité du Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles (PAJLO) et aux travaux et activités de la Fédération des associations de juristes de Common Law Inc. et des associations d'avocats francophones et anglophones. Les Services juridiques ont représenté la Commissaire et pris part aux ateliers de la première conférence nationale sur les droits linguistiques du Programme de contestation judiciaire, qui a eu lieu à Ottawa en novembre 1999.

2.18 La Commissaire a également continué de suivre de près la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport Chartier (*Above all, common sense - Avant toute chose, le bon sens*) qui concernent les services en français dans le système judiciaire du Manitoba.

2.19 La Commissaire a activement participé aux activités de l'Association des ombudsmans du Canada (AOC) et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a continué de collaborer au développement de projets conjoints de formation permettant de propager l'information pertinente en matière de droits linguistiques et l'image bilingue sur la scène internationale. Ainsi, le Commissariat représente la zone Amérique-Antilles au sein de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Le Commissariat a délégué un représentant à un séminaire de formation sur la médiation organisé par cette dernière organisation. Le Commissariat tire profit de ce genre d'événements en faisant connaître son expertise dans les enquêtes et en se servant de méthodes reliées à la médiation pour enrichir sa méthodologie d'enquête. Par ailleurs, un représentant de la Commissaire a fait une présentation sur la résolution de conflits lors d'une conférence internationale intitulée « The Second Ombudsman Leadership Forum Conference » qui s'est tenue aux États-Unis.

ÉTUDES

2.20 Le Commissaire avait transmis, en janvier 1999, aux différents tribunaux administratifs et autres intervenants concernés, l'ébauche de son étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux judiciaires fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux exerçant des fonctions quasi-judiciaires. Le Commissaire a complété cette étude en intégrant les commentaires reçus et a procédé à son lancement en mai 1999.

2.21 Rappelons que l'étude porte exclusivement sur les tribunaux fédéraux et sur la grande diversité des règles juridiques qui leur sont applicables, dont les dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* et celles de la *Loi sur les langues officielles*, laquelle énonce notamment à sa Partie III (Administration de la justice) une série de droits linguistiques et d'obligations institutionnelles en ce qui concerne l'utilisation équitable des deux langues officielles. L'effet global de ces dispositions législatives et constitutionnelles est d'assurer, sur le plan juridique, partout au pays, une utilisation équitable du français et de l'anglais dans les procédures judiciaires fédérales.

2.22 L'étude passe en revue une vingtaine de tribunaux fédéraux et vise à fournir un portrait général des réalités pratiques de l'utilisation des deux langues officielles au sein de ces tribunaux et des problèmes qui pourraient subsister. Elle présente une série de recommandations au ministère fédéral de la Justice, au Bureau du Conseil privé de même qu'aux tribunaux fédéraux en vue d'améliorer la mise en œuvre des droits et des responsabilités énoncés dans la *Loi sur les langues officielles*. Ces recommandations portent notamment sur l'amélioration de l'offre active des services dans les deux langues officielles, sur la détermination de la langue des procédures et des témoins, sur la langue des décisions, sur les règles de pratique ainsi que sur la capacité linguistique des tribunaux fédéraux.

2.23 La DGE, en collaboration avec les bureaux régionaux, a complété en 1999-2000 le suivi de son étude spéciale de 1994 des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais. L'étude spéciale avait révélé que la situation laissait grandement à désirer. Ainsi, à l'extérieur du Québec, la prestation des services en français n'était satisfaisante que dans 72 p. 100 des cas. Au Québec, les services en anglais étaient satisfaisants dans une proportion de 92 p. 100. Afin de mieux cibler les interventions nécessaires, des rapports distincts présentant la situation dans chaque province et le portrait particulier de chaque bureau ont été préparés dans le cadre du suivi. L'an dernier, le Commissaire présentait la situation observée dans cinq régions. Cette année, nous présentons les résultats des quatre dernières régions: les Territoires du Nord-Ouest, la Colombie-Britannique, le Québec et l'Ontario. Nous sommes par ailleurs à préparer un rapport synthèse qui dégagera les tendances générales pour l'ensemble du pays et présentera des orientations à suivre pour que les bureaux désignés bilingues fonctionnent réellement de façon bilingue.

2.24 En 1999, la Direction générale des enquêtes a entrepris le suivi d'une étude spéciale publiée en décembre 1996 sur l'utilisation de l'Internet par 20 institutions fédérales. Le suivi avait pour objet d'examiner comment les institutions fédérales visées par la première étude

et sept autres institutions ont mis en application les recommandations du Commissaire concernant le service au public et la langue de travail dans les régions désignées. Le rapport révèle heureusement que les problèmes techniques notés au cours de l'étude ont été en grande partie résolus.

2.25 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a poursuivi cette année son importante réorganisation entreprise en 1994. Cette restructuration entraînera, entre autres, la fusion ou la réduction de détachements et le regroupement de divisions. On peut s'attendre à des répercussions majeures sur les droits linguistiques du public et des membres de la GRC dans la plupart des régions du pays. Nous avons poursuivi en 1999-2000 notre examen de l'impact de la réorganisation de la GRC en menant une étude sur la désignation des exigences linguistiques au Nouveau-Brunswick. En se basant sur le rapport d'un consultant, la GRC avait décidé d'abaisser l'exigence relative à l'interaction orale de plusieurs postes de gendarme du niveau «C», au niveau «B» afin d'assurer de plus grandes chances d'avancement aux gendarmes ne possédant pas le niveau «C». Nous avons conclu que cela allait à l'encontre de l'article 91 de la *Loi* qui établit que les exigences d'un poste doivent être déterminées de façon objective selon les besoins reliés au service au public et à la langue de travail uniquement. Après de multiples discussions avec la GRC, celle-ci a accepté de revoir sa politique pour la rendre conforme à la *Loi*. Elle a aussi accepté de consulter la communauté de langue officielle concernant ses besoins du point de vue linguistique. Le Commissariat fera un suivi pour s'assurer que la GRC respecte ses engagements. Une autre étude sur la GRC a porté sur la réorganisation de ses services dans le corridor de la Rivière Rouge au Manitoba. Le rapport a confirmé que les changements majeurs dans l'organisation du détachement auraient un impact négatif sur la prestation des services en français et le développement de la communauté de langue française. Un groupe de travail réunissant des représentants de la communauté, de la GRC et du gouvernement provincial a été formé pour trouver une solution au problème, et le Commissariat suit de près l'évolution du dossier.

2.26 À la suite de plaintes concernant le non respect des droits linguistiques des clients dans certains aéroports régionaux vendus par Transports Canada à des intérêts privés, le Commissariat a mené une étude à ce sujet. L'enquête a révélé qu'il existait des dispositions linguistiques dans les accords d'exploitation avec les nouveaux propriétaires, mais que Transports Canada n'avait mis aucune mesure de contrôle en place pour s'assurer qu'elles soient respectées. De plus, aucune obligation linguistique n'est prévue au terme des dix années couvertes par des accords. Comme plusieurs aéroports régionaux touchés comportent une minorité importante (Sudbury, Timmins, Sept-Îles, Yarmouth, Charlo, par exemple), la Commissaire a recommandé que Transports Canada établisse des mécanismes de vérification et appuie les propriétaires dans leur mise en application. La Commissaire suivra ce dossier de près notamment pour s'assurer que les services dans les deux langues soient bien ancrés pour pallier à l'éventuelle perte des obligations légales à cet effet au terme des accords.

2.27 Des plaintes répétitives sur l'absence de services dans les deux langues dans les services de contrôle aux points d'embarquement dans les aéroports ont amené le

Commissariat à faire une étude sur cette situation. Afin de donner suite aux recommandations de la Commissaire portant sur l'amélioration des lignes directrices destinées aux transporteurs aériens et des mécanismes de contrôle, Transports Canada a revu sa réglementation pour imposer des contraventions monétaires aux lignes aériennes lorsque les droits linguistiques des passagers ne sont pas respectés lors des contrôles de sûreté. Il a aussi clarifié ses lignes directrices et revu ses mécanismes de contrôle.

2.28 À la suite de plaintes de députés, la Commissaire a entrepris une étude d'envergure touchant l'utilisation des langues officielles dans le système sportif canadien afin de mesurer si les milieux d'entraînement subventionnés par les fonds publics assurent une juste représentation des deux groupes linguistiques et si les athlètes peuvent y évoluer dans la langue officielle de leur choix. L'étude qui a comporté l'analyse d'une vaste documentation, une centaine d'entrevues aves des responsables gouvernementaux, des représentants des associations sportives et la réalisation d'un sondage auprès d'un échantillon d'athlètes francophones et anglophones était avancée en mars 2000. Elle a été publiée en juin de la même année et les résultats paraîtront dans le rapport sur le rendement pour 2000-2001.

AUTRES

2.29 L'étude prévue sur le régime de la langue de travail au sein du gouvernement n'a pu être entreprise en 1999-2000 en raison du manque de ressources et de personnel. Toutefois, le Commissariat participera au cours de 2000-2001 à un projet en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour donner suite à la priorité que le Comité des Sous-ministres sur les langues officielles accorde à cette question.

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE

TABLEAU 7
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE	
Dépenses prévues	2 446 000 $
Autorisations totales	*1 676 517 $*
Dépenses réelles en 1999-2000	**1 632 676 $**

INTERVENTIONS

2.30 Le Commissariat est intervenu à de nombreuses reprises auprès des instances gouvernementales, tant au fédéral qu'au provincial ou au municipal, afin de favoriser la mise en place de services dans les deux langues officielles et, ce faisant, renforcer la vitalité des communautés. À titre d'exemple, mentionnons les interventions constantes dans le domaine

de l'éducation qui ont mené à une amélioration de la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte* dans plusieurs provinces et territoires. À cet égard, notons le jugement de la Cour suprême relative à la demande des parents de Summerside.

2.31 Parmi les nombreuses interventions de la Commissaire, notons plusieurs échanges avec la présidente du Conseil de la radiodiffusion et de la télédiffusion du Canada (CRTC) sur la disponibilité de services dans la langue de l'une ou de l'autre des minorités linguistiques. La Commissaire a souligné l'importance pour les communautés de langue officielle d'avoir accès à une gamme de chaînes dans leur langue et qui fassent connaître les réalités des communautés aux Canadiens et Canadiennes.

2.32 Les interventions auprès des communautés ont permis de faire état de nos diverses démarches visant l'amélioration des services gouvernementaux dans la langue officielle du citoyen et de nos diverses interventions afin de concrétiser l'égalité dans les faits de nos deux langues officielles. Ce partenariat nous permet aussi de mieux saisir les préoccupations et les besoins des communautés vivant en situation minoritaire.

2.33 Le dossier sur la restructuration municipale a retenu l'attention au cours de l'année. La Commissaire est intervenue auprès des diverses unités gouvernementales, particulièrement au Québec et Ontario afin d'inciter les autorités des ces provinces à reconnaître les droits linguistiques dans le cadre des nouvelles structures municipales.

2.34 En matière de transport aérien, nous avons assisté à des transformations majeures. Très tôt, la Commissaire est intervenue afin de s'assurer que les obligations linguistiques d'Air Canada soient maintenues et d'inciter les autorités gouvernementales à clarifier et préciser les obligations linguistiques des transportateurs régionaux. Le projet de loi (C-26) déposé en février 2000, tenait compte de l'ensemble des préoccupations de la Commissaire.

2.35 En ce qui concerne le dossier des transformations gouvernementales, la Commissaire a incité le gouvernement à donner suite aux recommandations formulées par un groupe de travail présidé par M. Yvon Fontaine dans un rapport intitulé « Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales ». Une politique gouvernementale qui respecterait les cinq principes énoncés par le Commissariat à ce sujet dans une étude antérieure se faisait toujours attendre.

PARTENARIAT

2.36 Un partenariat avec Formation linguistique Canada a été poursuivi en vue de reconnaître les efforts déployés par les fonctionnaires fédéraux pour obtenir le niveau « B » ou « C » en langue seconde. Dans le cadre de cette activité, qui vise à encourager les fonctionnaires à atteindre l'excellence en vue d'offrir un meilleur service linguistique au sein de la fonction publique fédérale, la Commissaire a transmis, en 1999-2000, des lettres et des certificats de félicitations personnalisés à 361 fonctionnaires.

PARTICIPATION DU COMMISSARIAT

2.37 Le Commissariat a participé à de nombreuses manifestations d'envergure nationale (symposiums, congrès, assemblées annuelles portant sur les langues officielles) qui lui ont permis de mieux saisir les préoccupations des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles et d'informer les participants de leurs droits linguistiques et du rôle de la Commissaire. On peut mentionner entre autres la participation du CoLO aux assemblées de l'Association canadienne de l'éducation de langue française (ACELF), à plusieurs réunions annuelles d'associations provinciales ou territoriales, aux assises des états généraux sur la petite enfance, au Forum des femmes francophones du 3e millénaire, au Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone, etc.

2.38 La Commissaire a lancé en fin d'année une consultation nationale auprès de citoyens et de citoyennes intéressés au dossier des langues officielles. Cette consultation se poursuit au cours de l'année financière 2000-2001. Cette démarche vise à bien saisir la perception du public en matière de langues officielles et contribuera à définir les priorités de la Commissaire en cette première année de mandat.

2.39 Les Commissaires, Goldbloom et Adam, ont comparu à deux reprises devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Dans le cadre de fructueux échanges avec les membres du Comité, la Commissaire a fait part des défis envisagés et de ses priorités en cette première année de mandat et les membres du comité ont fait part de leurs préoccupations à la Commissaire. Les initiatives gouvernementales en ce qui concerne le transport aérien a incité la Commissaire à comparaître devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes ainsi que devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications.

2.40 Au niveau de l'administration, la Commissaire a rencontré le comité des Sous-ministres sur les langues officielles, le Réseau des champions ministériels des langues officielles, le Réseau des champions des sociétés d'État ainsi que de nombreux sous-ministres et hauts fonctionnaires sur une base individuelle.

2.41 La Commissaire était membre de la délégation canadienne lors des assises du 8e Sommet de la francophonie qui s'est tenu à Moncton en septembre 1999.

ÉTUDES

2.42 Le Commissariat a aussi procédé, comme par le passé, à une analyse systématique d'études et de documents de toute provenance traitant des langues officielles, afin de bien saisir les principales tendances et difficultés. Ces analyses ont permis des interventions ciblées de la Commissaire auprès d'institutions publiques ou privées afin de permettre une meilleure compréhension des enjeux. Ainsi, à titre d'exemple, les interventions incessantes de la Commissaire auprès des autorités fédérales, provinciales et municipales en ce qui concerne le dossier des transformations du transport aérien d'une part, et celui des transformations municipales d'autre part.

2.43 Les communications modernes doivent composer avec Internet. Il est indéniable que l'anglais est la langue la plus utilisée sur Internet. Inquiète des effets de la prépondérance de l'anglais en ce qui concerne le dossier de la dualité linguistique, la Commissaire a publié une étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*. L'étude propose au gouvernement une série d'initiatives afin de veiller à ce que le français prenne une place équitable. Le gouvernement a répondu promptement et favorablement aux recommandations de l'étude.

2.44 Nous avons aussi complété la recherche et les analyses d'une autre étude qui sera publiée durant l'année financière 2000-2001. Intitulée *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services* nous avons recensé divers types de collaborations présentement en vigueur entre l'État et les communautés afin d'offrir aux communautés des services gouvernementaux. À partir de ces constats, nous énonçons certains principes qui doivent guider ces ententes afin de pleinement respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et contribuer à la mise en œuvre de partie VII de la *Loi*.

COMMUNICATION

2.45 La Commissaire, au moyen d'allocutions devant diverses associations, groupes communautaires et autres, fonctionnaires fédéraux et grand public, a continué de rejoindre un vaste auditoire. Le public canadien est ainsi mieux informé du rôle de la Commissaire ainsi que des objectifs et des modalités du programme des langues officielles.

2.46 Les interventions médiatiques, que ce soit dans la presse écrite ou électronique, francophone ou anglophone, nationale ou régionale, permettent à la Commissaire de commenter la situation linguistique au pays, d'informer le public canadien de ses droits linguistiques et de promouvoir les avantages de la dualité linguistique. Au cours de l'exercice 1999-2000, la Commissaire a accordé 185 entrevues aux médias à travers le pays.

2.47 Les divers outils de communication auxquels a recours la Commissaire pour diffuser de l'information sur le programme des langues officielles et informer le public de son rôle, ont continué d'être populaires auprès de la clientèle du Commissariat, malgré une baisse dans le nombre de publications distribuées. Cette baisse s'explique entre autre par le fait qu'un certain nombre de publications et de documents du CoLO sont disponibles sur Internet. L'annexe A dresse le tableau (nature, auditoire et volume) des brochures, dépliants, affiches, bulletins et publications qui ont été distribués au cours de l'année visée par le présent rapport.

2.48 Le site Internet a reçu 488 551 visites en 1999-2000 soit 4 fois plus de visites que l'année précédente. Le Commissariat a mis à jour le contenu du site afin de refléter l'arrivée en poste d'une nouvelle Commissaire. Par ailleurs, le Commissariat prévoit modifier la structure et la présentation visuelle du site afin de le rendre plus convivial et diversifier le contenu.

SERVICES GÉNÉRAUX

TABLEAU 8
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

SERVICES GÉNÉRAUX	
Dépenses prévues	3 032 000 $
Autorisations totales	*5 168 663 $*
Dépenses réelles en 1999-2000	**4 957 264 $**

RESSOURCES HUMAINES

Équité en matière d'emploi

2.49 Le Comité de l'équité en matière d'emploi, présidé par le directeur général de la Direction générale des politiques et des communications, a été occupé cette année. Ce comité consultatif sert de tribune officielle aux employés, à qui il permet de discuter de questions relatives à l'équité en matière d'emploi et de s'assurer que ces questions font l'objet de l'attention qui leur est due. Les procès-verbaux de chaque réunion sont distribués à tous les employés par courrier électronique.

2.50 L'examen de nos systèmes d'emploi, confié à une tierce partie, a révélé les lacunes suivantes (tous les énoncés s'appuient sur une comparaison des effectifs du CoLO et de la disponibilité de la main-d'œuvre extérieure) :

Les femmes sont sous-représentées dans la catégorie des cadres exécutifs au CoLO; les Autochtones sont généralement bien représentés; il existe des lacunes dans la représentation des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.

Un plan d'équité en matière d'emploi triennal sera établi de concert avec les parties intéressées. Il s'agira de pallier (entre autres) les insuffisances mises au jour par le récent examen des systèmes d'emploi.

2.51 La vérification à laquelle procède actuellement la Commission canadienne des droits de la personne est restée au centre de l'attention cette année. Des résultats plus précis seront fournis à cet égard dans le rapport de l'an prochain.

Classification

2.52 Le CoLO a progressé dans la concrétisation du projet d'application de la Norme générale de classification. Le Commissariat a terminé l'évaluation de 79 descriptions de fonctions, qui représentent au total 149 postes. Tous les résultats d'évaluation ont été communiqués au Conseil du Trésor le 31 mars 2000 comme prévu.

Formation et perfectionnement

2.53 Les dépenses de formation se sont élevées à 23 900 $ en 1999-2000. Les employés ont utilisé en tout 170,5 journées de formation, soit 1,375 journée par employé. La formation portait surtout sur la planification de la retraite et les compétences en informatique.

Langues officielles

2.54 La répartition des francophones et des anglophones est à peu près la même que l'an dernier. Les anglophones forment 29 % des effectifs, tandis que les francophones constituent 71 % du personnel du CoLO. Tous nos postes sont impérativement bilingues, sauf un. En général, nos postes bilingues sont classés au niveau C, et tous les employés du CoLO satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes.

Fierté et reconnaissance

2.55 Le CoLO a distribué ses primes pour long service dans le cadre de la Semaine nationale de la fonction publique. Ces primes reconnaissent officiellement les états de service des employés au service du gouvernement fédéral depuis quinze et vingt-cinq ans.

2.56 Le CoLO a activement encouragé les employés de son administration centrale à participer aux activités de la Semaine nationale de la fonction publique en juin 1999.

FINANCES

Stratégie d'information financière (SIF)

2.57 La SIF (initiative pan gouvernementale qui vise à améliorer le processus décisionnel du gouvernement et le rendement organisationnel grâce à une utilisation stratégique de l'information financière) oblige les ministères et organismes à moderniser leurs systèmes de gestion financière ainsi que la comptabilisation et la présentation de leur information financière. Le Commissariat s'est conformé aux normes de la SIF le 1er avril 1999. Les efforts du CoLO ont principalement été orientés vers :

- la conversion du système financier afin qu'il soit conforme aux nouveaux systèmes partagés de trésorerie et à la comptabilité d'exercice ;
- l'élaboration d'une nouvelle charte des comptes répondant aux normes de la comptabilité d'exercice et aux nouvelles exigences de reddition des comptes.

2.58 En 2000-2001, le CoLO implantera les autres volets de la SIF, soit l'élaboration de nouvelles politiques financières pour répondre aux exigences de la comptabilité d'exercice intégrale, l'élaboration d'un nouveau système de rapports financiers et la formation du personnel.

GESTION DE L'INFORMATION

Gestion de l'information

2.59 Le CoLO a continué d'améliorer son approche stratégique de la technologie de l'information (TI) et de la gestion de l'information (GI). Le secteur a regroupé certains services et assoupli l'exécution des programmes et services.

Technologies de l'information

2.60 Le Commissariat a poursuivi la mise en œuvre de son plan quinquennal de remplacement du matériel informatique en remplaçant 40 p. 100 de ses ordinateurs et 90 p. 100 des imprimantes de son réseau.

Le Commissariat a procédé à sa transition à l'an 2000 sans problèmes.

Le Système d'enquêtes et de gestion des plaintes (SEGP), qui constitue une application importante et un système indispensable à la mission du CoLO, a été converti en fonction des exigences de l'an 2000. Nous avons rendu le système plus efficace en intégrant divers instruments automatisés d'exportation et d'information de Lotus Notes et de WordPerfect pour la production de lettres, de documents et de rapports.

Le CoLO envisage d'autres solutions de remplacement pour mettre à jour les produits de bureautique et remplacer les systèmes de gestion, qui ont été élaborés à l'interne. Il est en train de préparer une analyse de rentabilisation pour obtenir des fonds qui serviront à moderniser et à restructurer ses procédures opérationnelles.

Le CoLO a mis à jour ses circuits Internet afin d'offrir un meilleur accès à tous ses employés.

On a mis en circulation des formulaires électroniques qui aident les employés à faire leur travail plus efficacement.

SERVICES ADMINISTRATIFS

Nouvelle Commissaire aux langues officielles

2.61 La nouvelle Commissaire aux langues officielles est entrée en fonction en août 1999.

Évaluation de la menace et des risques

2.62 Plusieurs mesures découlant de l'évaluation de la menace et des risques ont été mises en œuvre afin d'accroître le niveau de protection des biens et des renseignements. Entre autres, notons l'ajout d'un système d'alarme et de mesures de protection pour la salle de dossiers et l'obtention d'un système distinct de contrôle d'accès aux locaux permettant des programmations indépendantes d'un secteur à l'autre.

Services partagés

2.63 Étant donné l'annonce d'une restructuration du Commissariat et de la révision en profondeur des activités de la Direction générale des services généraux, toutes les initiatives visant un éventuel partage de services sont demeurées stagnantes. Elles seront ranimées en fonction des nouveaux besoins qui auront été identifiés.

Formulaire électroniques

2.64 L'ensemble du personnel du Commissariat utilise désormais en version électronique les formulaires d'usage généralisé. L'achat de leur version papier a été banni.

III CONSOLIDATION DE RAPPORTS

SUIVI À L'AN 2000

3.1 Le CoLO est à 95 p. 100 conforme aux exigences de l'an 2000. Les 5 p. 100 restants sont attribuables au système de gestion des documents, qui est censé être remplacé au cours du prochain exercice (2000-2001). Rappelons que le CoLO n'a pas de systèmes essentiels à la mission de l'administration fédérale.

3.2 Pour que le SEGP (Système d'enquêtes et de gestion des plaintes), qui est l'application opérationnelle fondamentale du Commissariat, soit conforme aux exigences de l'an 2000, on a programmé tous les éléments et sous-produits du système qui servent à produire des rapports, des vues-écran et des liens avec des bases de données de façon qu'ils reconnaissent complètement les quatre chiffres nécessaires. Le CoLO a reçu une décharge écrite attestant que l'application est conforme aux exigences de l'an 2000.

GESTION DU MATÉRIEL ET APPROVISIONNEMENT

3.3 Le CoLO s'est procuré le Système informatisé de gestion de matériel (SIGM), qui est à la base des pratiques optimales du gouvernement en matière d'approvisionnement et d'impartition des marchés et qui, est conforme aux exigences du SIF. Ce système automatisé, qui tourne sur Windows, appartient à l'État et est conforme aux exigences de l'an 2000. Il offrira aux agents d'achat des instruments modernes dans cinq secteurs importants : achats de biens et services; adjudication de marchés; suivi du budget; emmagasinage/réception de biens; gestion des stocks et des biens. La formation et l'élaboration des tableaux de codage financier et des codes de consultation de l'application auront lieu au cours du prochain exercice. On est en train de mettre le SIGM à niveau en permettant une interface en temps réel avec le SFMC (Système financier ministériel commun) et en élargissant la fonctionnalité de tenue des registres relatifs aux immobilisations pour appuyer les exigences du SIF en matière de production de données comptables sur l'amortissement.

RAPPORT ANNUEL PRÉVU PAR LA *LOI*

3.4 La Commissaire est tenue par la *Loi* de déposer un rapport annuel au Parlement. Ce rapport est disponible aux bureaux du Commissariat ou par l'intermédiaire de l'Internet, à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca.

IV RENDEMENT FINANCIER

APERÇU DU RENDEMENT FINANCIER

4.1 Le tableau financier numéro 1 indique la part des ressources totales qui ont été attribuées au CoLO pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2000. Du montant du Budget principal des dépenses (« Dépenses prévues ») de 10 802 000 $, près de 987 700 $ a été ajouté via les Budgets supplémentaires. Ces fonds additionnels étaient principalement composés du report de fonds de 1998-1999 et des compensations relatives à la signature des conventions collectives. Avec ces fonds supplémentaires, le budget autorisé du CoLO s'élève à 11 789 700 $ (« Autorisations totales »). Les dépenses réelles s'élèvent à 11 459 200 $. Le CoLO termine ainsi l'exercice 1999-2000 avec un surplus budgétaire de 330 500 $ qui sera reporté en 2000-2001.

4.2 Les fonds alloués dans le Budget principal des dépenses (« Dépenses prévues ») au Commissariat depuis l'exercice 1997-1998 sont sensiblement restés stables en raison du montant de $544 000 consenti par le Conseil du Trésor pour l'augmentation des prix et de la charge de travail.

TABLEAUX FINANCIERS

1 Besoins financiers par autorisation

2 Dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité

3 Comparaison historique des dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité

Tableau financier 1

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit	1999-2000 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses Réelles
Commissariat aux langues officielles			
25 Dépenses de programme	9 474,0	9 474,0	9 924,1
25b Dépenses de programme	0,0	445,6	0,0
25c Dépenses de programme	0,0	335,0	0,0
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	4,1	4,1
(S) Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 328,0	1 531,0	1 531,0
Total pour le Commissariat	**10 802,0**	**11 789,7**	**11 459,2**

Les autorisation totales sont la somme des montants prévus au Budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.

Tableau financier 2

Dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Plaintes et enquêtes							
(Dépenses prévues)	71,0	5 324,0	–	–	5 324,0	–	5 324,0
(Autorisations totales)	*71,0*	*4 944,5*	–	–	*4 944,5*	–	*4 944,5*
(Réelles)	**70,0**	**4 869,2**	–	–	**4 869,2**	–	**4 869,2**
Information, recherche et analyse							
(Dépenses prévues)	29,0	2 446,0	–	–	2 446,0	–	2 446,0
(Autorisations totales)	*29,0*	*1 676,5*	–	–	*1 676,5*	–	*1 676,5*
(Réelles)	**20,2**	**1 632,7**	–	–	**1 632,7**	–	**1 632,7**
Services généraux							
(Dépenses prévues)	24,0	3 032,0	–	–	3 032,0	–	3 032,0
(Autorisations totales)	*24,0*	*5 070,7*	*98,0*	–	*5 168,7*	–	*5 168,7*
(Réelles)	**31,7**	**4 859,7**	**97,6**	–	**4 957,3**	–	**4 957,3**
Total							
(Dépenses prévues)	124,0	10 802,0	0,0	0,0	10 802,0	0,0	10 802,0
(Autorisations totales)	*124,0*	*11 691,7*	*98,0*	*0,0*	*11 789,7*	*0,0*	*11 789,7*
(Réelles)	**121,9**	**11 361,6**	**97,6**	**0,0**	**11 459,2**	**0,0**	**11 459,2**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
(Dépenses prévues)							–
(Autorisations totales)							–
(Réelles)							**4,1**[1]
Coût des services offerts par d'autres ministères							
(Dépenses prévues)							909,0
(Autorisations totales)							*909,0*
(Réelles)							**1 435,8**
Coût net du programme							
(Dépenses prévues)							11 711,0
(Autorisations totales)							*12 698,7*
(Réelles)							**12 899,1**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.
Les chiffres en caractères ordinaires correspondent aux dépenses prévues (Partie III du Budget des dépenses principal 1999-2000).
Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 1999-2000 (Budget des dépenses principal et supplémentaires et autres autorisations).
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1999-2000.

1 Ce montant représente uniquement la disposition de biens de la couronne et n'est donc pas significatif pour être présenter distinctement dans le tableau des recettes non disponibles.

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en milliers de dollars)

			1999-2000		
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Plaintes et enquêtes	5 925,6	6 081,3	5 324,0	4 944,5	4 869,2
Information, recherche et analyse	2 728,1	2 091,0	2 446,0	1 676,5	1 632,7
Services généraux	1 811,1	2 778,4	3 032,0	5 168,7	4957,3
Total des dépenses	**10 464,8**	**10 950,7**	**10 802,0**	**11 789,7**	**11 459,2**

Le total des autorisations correspond à la somme du Budget principal des dépenses, des Budgets supplémentaires des dépenses et des autres autorisations.

V APERÇU DU COMMISSARIAT

5.1 Le Commissariat, qui dessert le public tant de son bureau d'Ottawa que de ses cinq (5) bureaux régionaux, seconde la Commissaire aux langues officielles (CLO) dans l'exécution de son mandat de protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada et d'examen du rendement linguistique des institutions fédérales et autres organismes (ci-après désignés institutions fédérales) assujettis à la *Loi*.

MANDAT ET VISION

Le ***mandat*** du Commissaire consiste à prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne.

La ***vision*** du Commissariat est constituée de trois principes essentiels sur lesquels reposent toutes ses activités :

- La dualité linguistique en tant que valeur fondamentale du pays
- Le respect de la *Loi sur les langues officielles* et de son esprit
- Le rôle de catalyseur de changements du Commissariat
- Le travail en partenariat

CADRE DE FONCTIONNEMENT

5.2 La Commissaire est nommée par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections - qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement - la Commissaire fait directement rapport au Parlement par la voie de son rapport annuel.

5.3 La Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation, bien qu'elle puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande. En tant qu'ombudsman, son instrument privilégié est celui de la persuasion. Cela ne signifie pas

pour autant que la Commissaire s'en tient à un rôle réactif suite à la réception de plaintes. Elle entend travailler de façon pro-active avec les institutions et les communautés majoritaires et minoritaires pour trouver les solutions les plus durables et les moyens les plus efficaces et rapides de surmonter les lacunes rencontrées. Elle intervient aussi régulièrement auprès des acteurs clés dans l'appareil fédéral pour s'assurer que les langues officielles sont mieux intégrées à la culture organisationnelle.

5.4 Le rôle de la CLO comporte essentiellement quatre volets :

- Instruire toute plainte reçue faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une loi ou un règlement fédéral sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*, et formuler, le cas échéant, des recommandations pour assurer le respect de la *Loi*.

- Mener des études sur toute question d'importance majeure portant sur la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

- Rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et des droits et obligations qui en découlent.

- Aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir, à développer leur vitalité et à obtenir les droits que leur assurent le Constitution et la *Loi*.

5.5 Bien que toutes les institutions fédérales soient assujetties à la *Loi*, un certain nombre d'entre elles détiennent un rôle particulier à cet égard, comme le démontre le tableau qui suit.

TABLEAU 9
SURVOL DES PARTENAIRES DU COMMISSARIAT

PARTENAIRE	RESPONSABILITÉ	INTERVENTION
Bureau du Conseil privé	Politique linguistique fédérale	• Définir les grandes orientations
Conseil du Trésor	Principes et programmes gouvernementaux	• Élaborer et coordonner • Surveiller, vérifier et évaluer la mise en œuvre et l'efficacité
Commission de la fonction publique	Compétences linguistiques	• Pourvoir à la formation linguistique des fonctionnaires • Déterminer le niveau de connaissance linguistique des candidats à des postes bilingues • Préciser les circonstances d'une dotation impérative ou non impérative des postes
Patrimoine canadien	Partie VII	• Coordonner la mise en œuvre, au sein de l'appareil fédéral, de l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne
Ministère de la Justice	Droit, législation et politiques juridiques PAJLO (Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles)	• Fournir des conseils au gouvernement • Promouvoir et améliorer la disponibilité de la justice dans les deux langues officielles afin que les citoyens puissent exercer leurs droits dans la langue de leur choix
Travaux publics et Services gouvernementaux	Bureau de la traduction	• Gérer les activités de traduction et d'interprétation
Cour fédérale	Recours judiciaires	• Entendre les recours formés par les personnes ayant préalablement porté plainte auprès du Commissaire
Comité mixte permanent des langues officielles	Loi, Règlement et instructions	• Suivre l'application de la *Loi* et la mise en œuvre des rapports du CLO, du président du Conseil du Trésor et de Patrimoine canadien

OBJECTIF

Assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que l'intention du législateur à cet égard.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

5.6 Les activités du CoLO sont guidées par les priorités stratégiques suivantes:

- Là où la *Loi sur les langues officielles* l'exige, que le public puisse obtenir un service de qualité dans la langue officielle de son choix.
- Que l'engagement du gouvernement fédéral envers l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire et la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne soit actualisé.

ORGANISATION DU COMMISSARIAT

Parlement

Commissaire aux langues officielles

- **Enquêtes**
  - Enquêtes Groupe I
  - Enquêtes Groupe II
  - Projets spéciaux et appui à la gestion
  - Évaluation et répartition des plaintes
- **Politiques**
  - Recherches / Analyses
  - Communautés de langue officielle
  - Organismes centraux
  - Bibliothèque
- **Opérations régionales et Communications**
  - Programmes de communications
  - Conception et production
  - Relations avec les médias
  - Bureaux régionaux
    - Atlantique (Moncton)
    - Québec (Montréal)
    - Ontario (Toronto)
    - Manitoba et Saskatchewan (Winnipeg)
    - Alberta, C.-B., T.N.-O. et Yukon (Edmonton)
- **Services juridiques**
  - Avis juridiques
  - Recours judiciaires
- **Cabinet de la Commissaire**
- **Services généraux**
  - Ressources humaines
  - Services administratifs
  - Services financiers
  - Gestion et technologies de l'information
  - Distribution

DESCRIPTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉS

5.7 Afin de donner un portrait global et unique de la situation, les clients, usagers et bénéficiaires des services du Commissariat sont regroupés en un seul tableau ci-dessous..

TABLEAU 10
CLIENTS, USAGERS ET BÉNÉFICIAIRES DU COMMISSARIAT

Clients, usagers et bénéficiaires	Plaintes et enquêtes	Information, recherche et analyse	Services généraux
Public canadien	X	X	X
Commissaire aux langues officielles	X	X	X
Gestionnaires et employés du Commissariat	X	X	X
Parlementaires	X	X	X
Tribunaux canadiens	X		X
Partenaires du Commissariat	X	X	X
Fonctionnaires	X	X	X
Organismes centraux	X	X	X

Plaintes et enquêtes

OBJECTIF

Réaliser des enquêtes et des études spéciales et faire des recommandations sur les mesures correctives pour assurer une pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

ENQUÊTES ET RÉSOLUTION DE PLAINTES

5.8 La Commissaire aux langues officielles, en tant qu'ombudsman linguistique, tente, par la persuasion et la discussion et autres moyens reliés à la nouvelle philosophie de règlement des différends, de régler les plaintes qu'elle reçoit du public à la satisfaction des intéressés dans un délai raisonnable, tel que le prescrit la *Loi*. Pour réaliser pleinement son rôle, la Commissaire doit être accessible et c'est pourquoi, outre l'administration centrale, elle dispose de cinq bureaux régionaux au Canada et compte sur l'appui de la direction générale des Enquêtes, de la direction des Opérations régionales et Communications et de celle des Services juridiques pour résoudre les problèmes qui lui sont soumis.

5.9 La Commissaire entreprend aussi des études spéciales à son initiative pour examiner des problèmes systémiques. Cette façon de faire lui permet d'être pro-active et d'envisager des solutions permanentes aux problèmes soulevés.

INTERVENTIONS AUPRÈS DES TRIBUNAUX

5.10 La pleine mise en œuvre des droits linguistiques commande parfois que l'ombudsman linguistique envisage des mesures d'ordre exceptionnel et se présente devant les tribunaux pour résoudre des problèmes d'ordre systémique ou afin de prévenir des injustices. Elle peut former des recours judiciaires avec le consentement de membres du public ayant porté plainte ou intervenir dans le cadre d'instances touchant à la *Loi sur les langues officielles*. La *Loi* reconnaît également que la Commissaire peut demander le statut d'intervenant dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais.

RAPPORTS AU PARLEMENT

5.11 La Commissaire dépose annuellement un rapport auprès des parlementaires. Au besoin, la Commissaire peut aussi déposer des rapports spéciaux au Parlement ainsi que des rapports auprès du Gouverneur en conseil.

Information, recherche et analyses

OBJECTIF

Définir les orientations stratégiques pour le Commissariat au moyen de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Assurer la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les différentes associations œuvrant dans le domaine et informer les parlementaires et le public sur la *Loi* et le rôle de la Commissaire.

5.12 La fonction « Politiques » du Commissariat effectue des recherches et des analyses globales et détaillées et élabore des approches stratégiques afin d'appuyer la Commissaire dans l'exécution de son mandat et de l'informer des réalités régionales et nationales.

5.13 Elle maintient des rapports et, dans certains cas, établit des partenariats avec les organismes centraux, les parlementaires et leurs comités, les représentants élus des provinces et les chefs de gouvernement, les divers organismes et associations nationaux et régionaux.

5.14 Elle entretient des rapports suivis avec toutes les associations actives dans le domaine de la dualité linguistique, notamment les associations représentatives des communautés minoritaires ainsi que les associations actives dans divers domaines de l'éducation, afin de mieux saisir leurs besoins et de mieux relayer ceux-ci auprès des autorités fédérales compétentes.

5.15 À titre d'ombudsman, la Commissaire aux langues officielles informe le public sur son rôle et sur leurs droits linguistiques. Elle répond également aux diverses questions soulevées relatives au domaine des langues officielles.

5.16 La Commissaire aux langues officielles a une obligation statutaire de faire rapport annuellement au Parlement et au public sur ses activités. Le rapport, qui est déposé auprès des Présidents du Sénat et de la Chambre des communes, revoit la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, dresse un bilan détaillé des activités et des réalisations de la Commissaire durant l'année écoulée et brosse un tableau de la situation linguistique au pays. Le rapport annuel de la Commissaire s'avère donc une source d'information privilégiée des parlementaires et des Canadiens sur la situation linguistique au pays.

Services généraux

OBJECTIF

Fournir le leadership au Commissariat aux langues officielles et l'appuyer dans la livraison des programmes afin de permettre à l'organisation de remplir pleinement son mandat et de s'acquitter de ses responsabilités.

5.17 Les Services généraux fournissent, tant à l'administration centrale qu'en région, conseils, services et produits stratégiques associés dans les domaines suivants : gestion et planification financières, gestion des ressources humaines, gestion de l'information et des technologies et services administratifs. Le Cabinet de la Commissaire est inclus dans cette activité.

VI AUTRES RENSEIGNEMENTS

1 Personnes-ressources pour obtenir d'autres renseignements et site Web

ADMINISTRATION CENTRALE		
344, rue Slater	**Renseignements généraux**	996-6368 1-877- 996-6368
Ottawa (Ontario) K1A 0T8	Télécopieur	(613) 993-5082
Réseau World Wide Web	**Plaintes**	(613) 992-LANG
http://www.ocol-clo.gc.ca	Télécopieur	(613) 992- 5264
Adresse pour courriel		
message@ocol-clo.gc.ca		

PLAINTES & ENQUÊTES		*INFORMATION RECHERCHE & ANALYSE*	*SERVICES GÉNÉRAUX*
Michel Robichaud Directeur général **Enquêtes** Tél : (613) 995-9070 Télécop. : (613) 943-0451 Courriel : *michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca*	Johane Tremblay Directrice **Services juridiques** Tél. : (613) 995-9069 Télécop. : (613) 996-9671 Courriel : *johane.tremblay@ocol-clo.gc.ca*	Gérard Finn Directeur général **Politiques et communications** Tel. : (613) 995-1065 Télécop. : (613) 995-1161 Courriel : *gerard.finn@ocol-clo.gc.ca*	Ronald Fauvel Directeur général **Services généraux** Tel. : (613) 947-5598 Télécop. : (613) 947-4751 Courriel : *ronald.fauvel@ocol-clo.gc.ca*

REPRÉSENTANTS DU COMMISSAIRE EN RÉGION		
ATLANTIQUE	**QUÉBEC**	**ONTARIO**
Jeanne Renault Place Héritage 4e étage, Bureau 410 95, rue Foundry **MONCTON** (Nouveau-Brunswick) E1C 5H7 Téléphone (506) 851-7047 1-800-561-7109 Télécopieur (506) 851-7046 Courriel *jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca*	Eva Ludvig 2021, avenue Union Bureau 805 **MONTRÉAL** (Québec) H3A 2S9 Téléphone : (514) 283-4996 1-800-363-0628 Télécopieur : (514) 283-6677 Courriel *eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca*	Karsten Kaemling 438, avenue University Bureau 1410 C.P. 109 **TORONTO** (Ontario) M5G 2K8 Téléphone : (416) 973-1903 1-800-387-0635 Télécopieur : (416) 973-1906 Courriel : *karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca*

MANITOBA & SASKATCHEWAN	**ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, TERRITOIRES DU NORD-OUEST & YUKON**
Gérard Gagnon Immeuble Centre-Ville 2e étage, Bureau 200 131, boulevard Provencher **WINNIPEG** (Manitoba) R2H 0G2 Téléphone : (204) 983-2111 1-800-665-8731 Télécopieur : (204) 983-7801 Courriel : *gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca*	Deni Lorieau 10055, 106e rue Bureau 620 **EDMONTON** (Alberta) T5J 2Y2 Téléphone : (780) 495-3111 1-800-661-3642 Télécopieur : (780) 495-4094 Courriel : *deni.lorieau@ocol-clo.gc.ca*

2 Loi et règlement connexe appliqués par le Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat assume l'entière responsabilité de l'application de la loi et du règlement connexe suivants :

Loi sur les langues officielles	L.R.C., 1985, ch. 31 (4e supp.)
Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations des services	DORS/92-48

ANNEXE A
PUBLICATIONS DISTRIBUÉES EN 1999-2000

☮ disponibles sur Internet : http://www.ocol-clo.gc.ca

TITRE	DESCRIPTION	AUDITOIRE	VOLUME
MATÉRIEL D'INFORMATION			
[Carte sur] Les langues officielles au Canada, Recensement de 1996	☮	Grand public	1 096
Des aventures dans le temps	Cahier d'histoire et d'activités pour les jeunes de dix et onze ans	Jeunes	5 454
Les droits linguistiques en 1998	Annexe du Rapport annuel ☮		1 097
Le français et l'anglais au travail - Ce que les employés fédéraux doivent savoir	Livret bilingue qui répond aux questions relatives à la langue de travail au sein du gouvernement fédéral	Fonctionnaires	371
Historique du Commissariat aux langues officielles – 1970-1991	Rôle et évolution de sa création à 1991	Grand public	49
Infoaction *Volume 5, N° 1* *Volume 5, N° 2*	Bulletin d'information sur les activités du Commissaire ☮ Juillet 1999 Décembre 1999	Grand public	 5 765 5 241
La Loi sur les langues officielles de 1988	Texte intégral de la *Loi* ☮	Grand public	1 373
Nos deux langues officielles au fil des ans	Survol historique - 1867 à 1994	Grand public	439
Notre matériel d'information	Liste de nos produits d'information	Grand public	1 686
Parlons-en	Trousse de l'enseignant sur les langues officielles pour les jeunes du secondaire	Enseignant(e)s	994
Rapport annuel 1998	☮	Grand public	9 467
Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988		Grand public	33
Signets		Grand public	3 179
Vous tenez à vos droits linguistiques?	Explication de la *Loi sur les langues officielles*, des rôles et du mandat du Commissaire, ainsi que du processus de traitement des plaintes	Grand public	920
ÉTUDES			
La gestion scolaire : La mise en œuvre de l'article 23 de la Charte	☮	Grand public	99
Le gouvernement du Canada et le français sur Internet	☮	Grand public	2 763
Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada	Annexe au *Rapport annuel 1997* ☮	Grand public	25
L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales : étude de suivi	☮	Grand public	2 274
L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada	☮	Grand public	64
Suivis des études spéciales des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais	☮	Grand public	250
Motivations en ce qui a trait aux choix scolaires chez les parents ayants droit hors Québec	☮	Grand public	525

AFFICHES			
Les hiboux hululent	Le langage animal est prétexte à une leçon de français et d'anglais	Jeunes	4 014
Le mur magique	Deux oiseaux-enfants figurent dans une rue, près d'une murale magique	Jeunes	884
Nos amis à plumes	Noms des oiseaux en français et en anglais	Jeunes	3 342
Perspective	La terre vue de la lune	Jeunes	3 922
Tradition Ethel Seath Marc-Aurèle de Foy Suzor Côte	 The White Barn, Eastern Townships Retour des champs	Grand public	1 035
Vision A.J. Casson Lauren S. Harris	 Église anglicane à Magnetawan Maligne Lake, Jasper Park	Grand public	1 027
Perspective Alex Colville Clarence Gagnon	 To Prince Edward Island De l'église à La maison	Grand public	1 034